

A photograph of two young children, a boy and a girl, playing at a green water fountain in a park. The boy is on the left, laughing with his mouth open as water splashes on his face. The girl is on the right, also laughing and drinking from the fountain. The background is a lush green park with trees.

Less is More

Omdat we wel moeten

9 juni 2023

water voor nu en later



Wybren de Jong

Informatieanalist bij Vitens.

Betrokken bij SAP en
Transformatie:

- Beheer bovengrondse assets
- SAP GEF
- Beheer ondergrondse assets



Bart in 't Veld

**SAP lead consultant CX en CM
bij McCoy.**

Betrokken bij SAP en
Transformatie voor Vitens Stroom
4:

- Beheer ondergrondse assets



Less is More

- Voor Vitens als Drinkwaterbedrijf
- Binnen het project SAP & Transformatie



Vitens betrouwbare partner

24/7 drinkwater voor een derde van Nederland



5,8 miljoen klanten



1.527 medewerkers



**369 miljoen m³
kraanwater in 2021**



**€ 1,02 voor 1.000 liter
kraanwater**



klanten geven ons een 8,3



winnen, zuiveren en leveren van drinkwater in 2021



93 drinkwater productiebedrijven



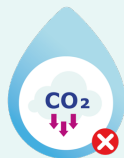
**2.636 hectare duurzaam
beheerd natuurgebied**



105 waterwingebieden



**beheer en onderhoud van
50.000 km leidingnet**



148 kiloton CO₂-uitstoot

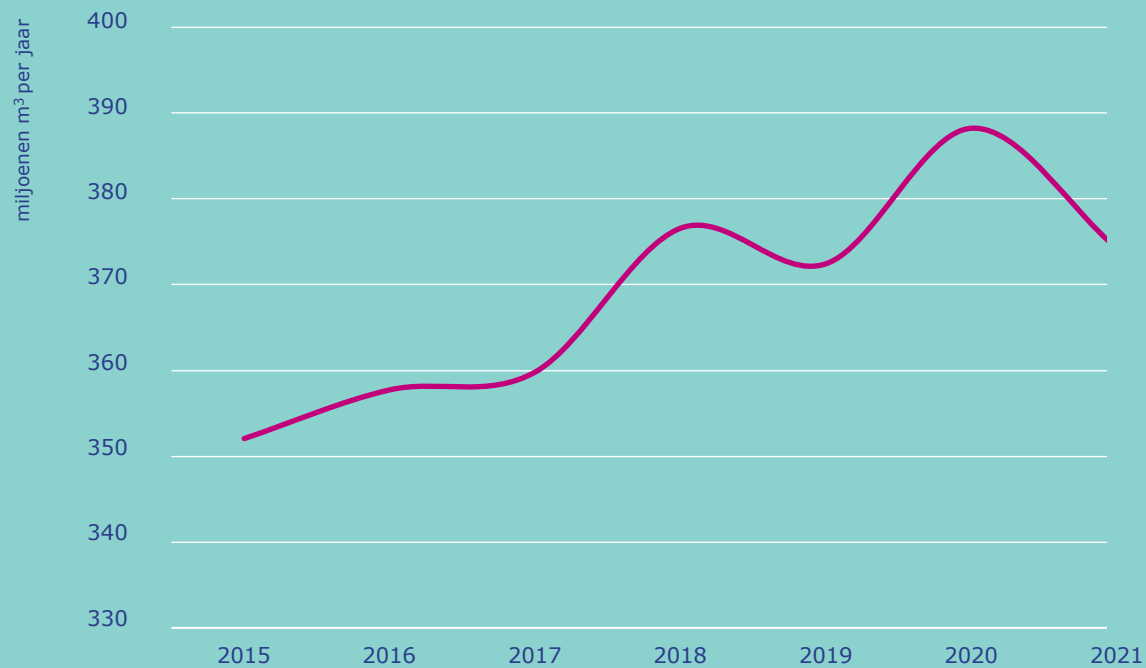
drinkwater

staat

onder druk



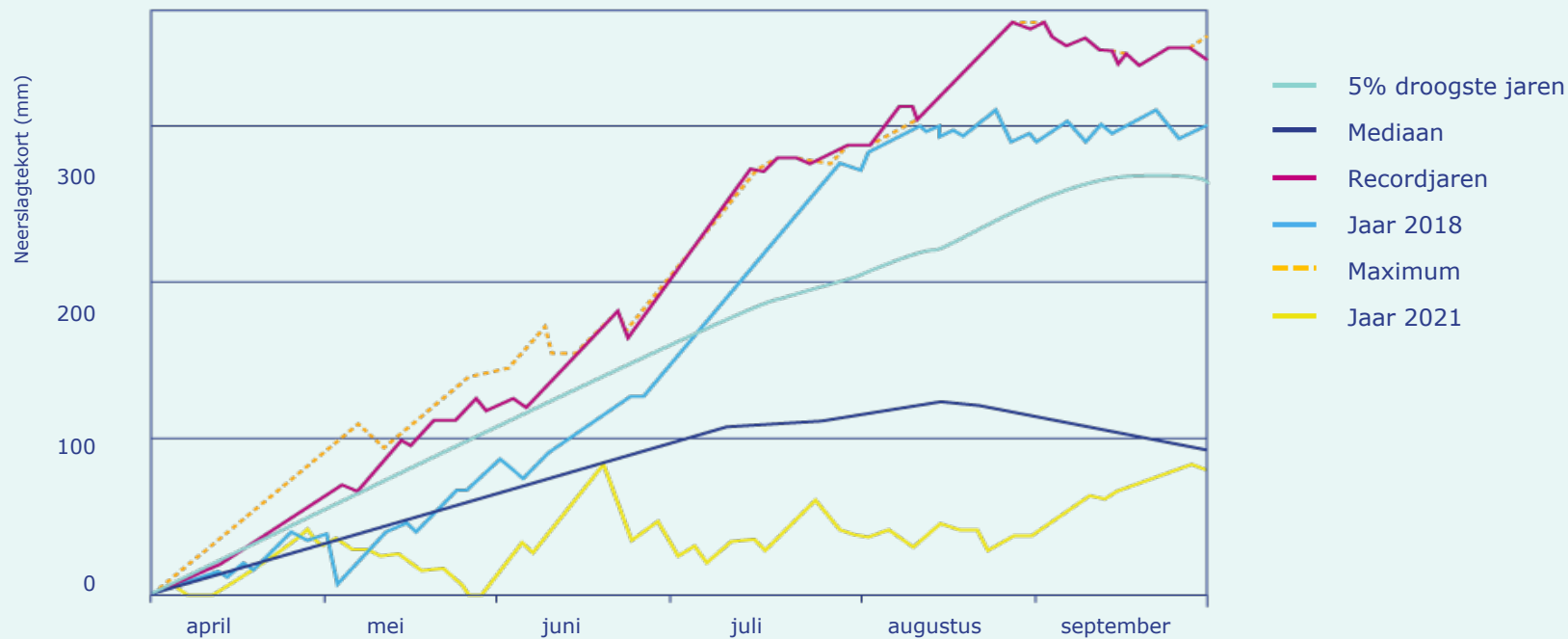
urgentie



jaar	Levering miljoenen m³ per jaar	stijging tov 2015
2015	250,060	0.0 %
2016	357,740	1,6 %
2017	359,820	2,2 %
2018	376,590	6,8 %
2019	372,450	5,4 %
2020	388,240	9,7 %
2021	374.200	6,3 %

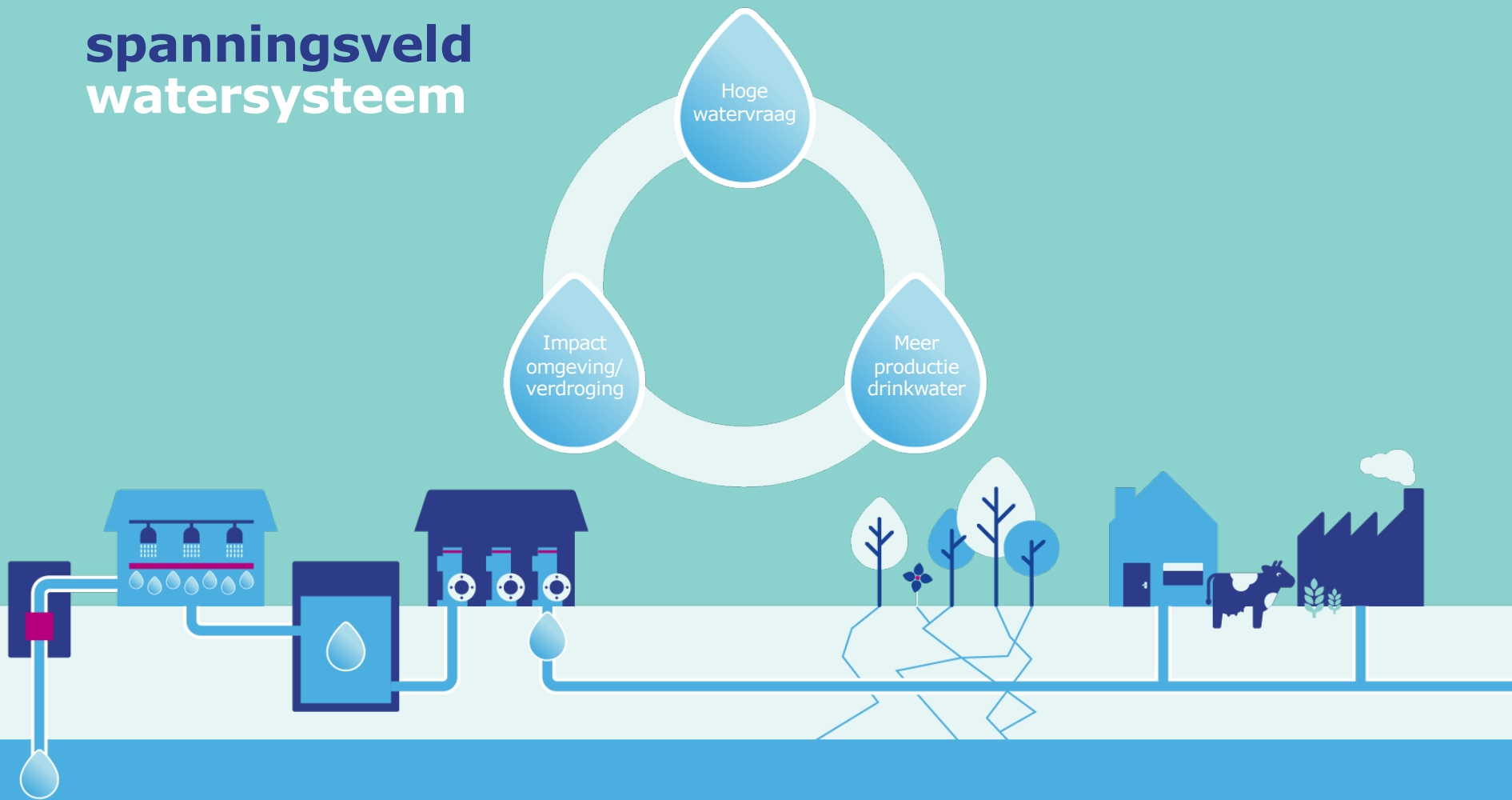
neerslagtekort in 2021

landelijk gemiddelde over 13 stations



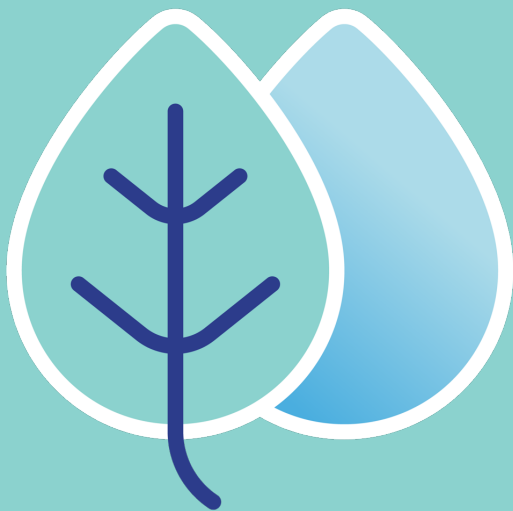
Bron: KNMI

spanningsveld watersysteem



ambitie voor 2030

elke druppel duurzaam



Samen

- bedrijfsvoering nog verder verduurzamen
- nieuw duurzaam watersysteem ontwikkelen met positieve impact op mens en natuur
- zoekt water vasthouden i.p.v. zo snel mogelijk afvoeren
- kiezen voor duurzame bronnen
- inzetten op duurzaam watergebruik door particulieren en bedrijven

op weg naar een nog duurzamer drinkwaterbedrijf

- beschermen van kwaliteit van bronnen
- ecologisch beheer van waterwingebieden
- natuurinclusief bouwen
- klimaatvoetafdruk verkleinen
 - CO² neutraal in 2050
 - zelf energie opwekken
- aandacht voor materiaalgebruik en recycling



duurzaam

watergebruik



Dialog met klanten

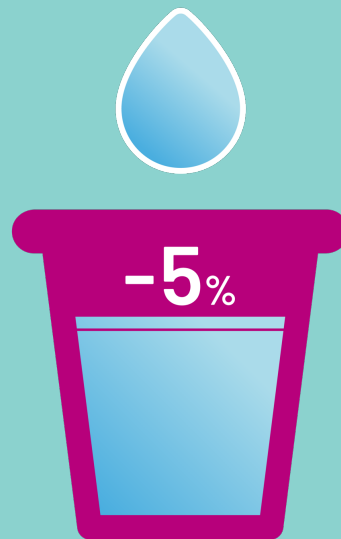
over duurzaam drinkwatergebruik

- Bewustwording vergroten over kraanwater als duurzaam en gezond natuurproduct
- Handelingsperspectieven bieden voor watervriendelijk wonen en leven



ambitie voor 2030

iedere Vitens klant gebruikt dagelijks 5% minder drinkwater



watervriendelijk wonen

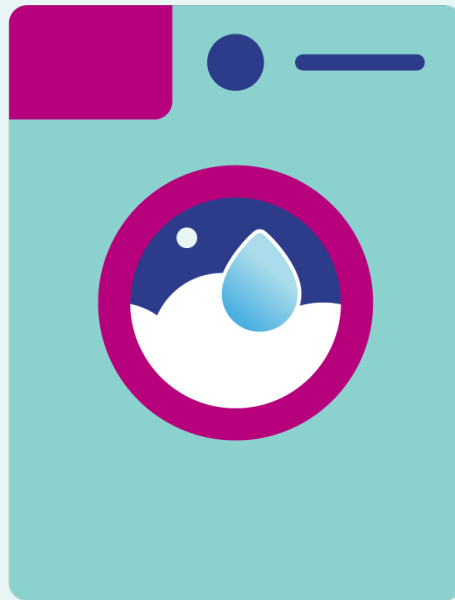
innovatieve pilots in alle provincies

Samen met anderen testen van;

- systemen voor recycling en hergebruik afvalwater
- systemen voor opvangen/gebruik regenwater voor wc, wasmachine en tuin
- digitale watermeters en tools voor meer inzicht in gebruik

Ons doel:

- Bouwbesluit aanpassen en nieuwbouwwoningen watervriendelijk opleveren, zodat drinkwatergebruik vermindert



zakelijk & zuinig

20% van het Vitens drinkwater is voor zakelijk gebruik; bijvoorbeeld voor productieprocessen in de foodsector

Dialogoog over duurzaam gebruik:

- waterscans als basis voor advies op maat
- aandacht voor recycling en efficiency



Huishoudens



Bedrijven



Less is More

En SAP en Transformatie



Less is more en Sap en Transformatie

Programma om ons oude R3 landschap om te zetten naar S4Hana en onze bedrijfsprocessen te verbeteren.

Vier stromen:

2018-2019: Basis + Finance en Vastgoed

2019-2021: Beheer bovengrondse assets en project en portfoliomanagement

2019-2023: Klantprocessen

2022-2023: Beheer ondergrondse assets



Extra uitdaging

Vitens gebruikt voor haar plansystemen Click-software, vanuit een SAP licentie. Vanaf 2024 kan dat niet meer. Hier moet met spoed een oplossing voor komen.

Daarnaast werkt onze buitendienstoplossing voor Netbeheer en Levering vanaf 2024 niet meer.

Met spoed implementatie van SAP CX, S/4Hana CM met SAP FSM en de nieuwste buitendienstoplossing van Ideo.

Start project: 1 november 2022

Oplevering: 1 november 2023



Een project is niet alleen het inrichten van het systeem

Naast het bouwen van een nieuw landschap dient er meer te gebeuren:

1. Beschrijven van proces en de requirements die dat vraagt aan het systeem
2. Maken Functioneel ontwerp,
3. Daadwerkelijke bouw
4. (Gebruikersacceptatie) Testen
5. Schrijven werkinstructies
6. Schrijven opleidingen
7. Geven opleidingen (alleen al aan 180 monteurs)
8. Migratie
9. Livegang

Dus van belang om alleen het noodzakelijke te doen



Scope

Netbeheer en Leveren heeft twee grote werkstromen:

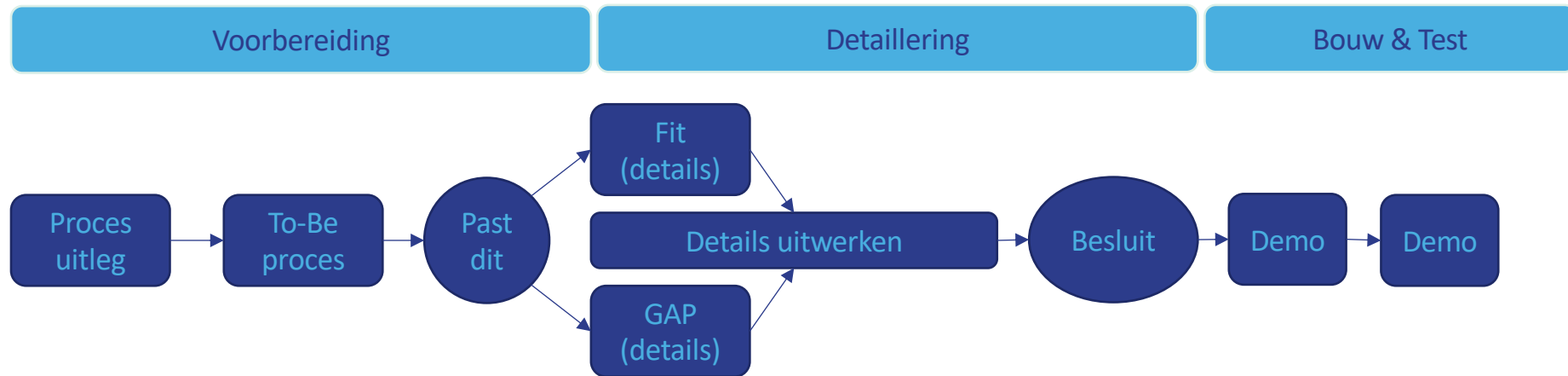
1. Werkorder gedreven werkzaamheden: Storingen, klantwerk en grote reparaties
2. Asset gedreven werkzaamheden: inspecties van brandkranen en afsluiters

Keus: in de 1^e fase alleen werkorder gedreven werkzaamheden:

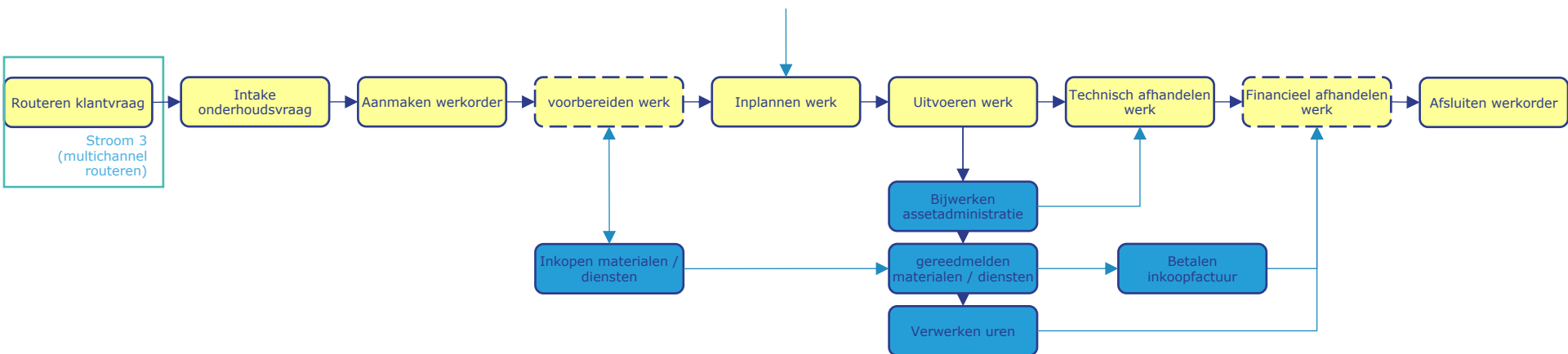
Asset gedreven werkzaamheden vindt plaats in een aparte applicatie, waar de gebruikers tevreden over zijn. Dit nu meenemen compliceert zowel de bouw, als de business implementatie



Aanpak



Standaard onderhoudsproces



WG
Registreren
meldingen

WG
Registreren
meldingen

WG uitvoeren
onderhoud
ondergr. assets

WG uitvoeren
onderhoud
ondergr. assets

WG plannen van
capaciteit

WG WOM

WG uitvoeren
onderhoud
ondergr. assets

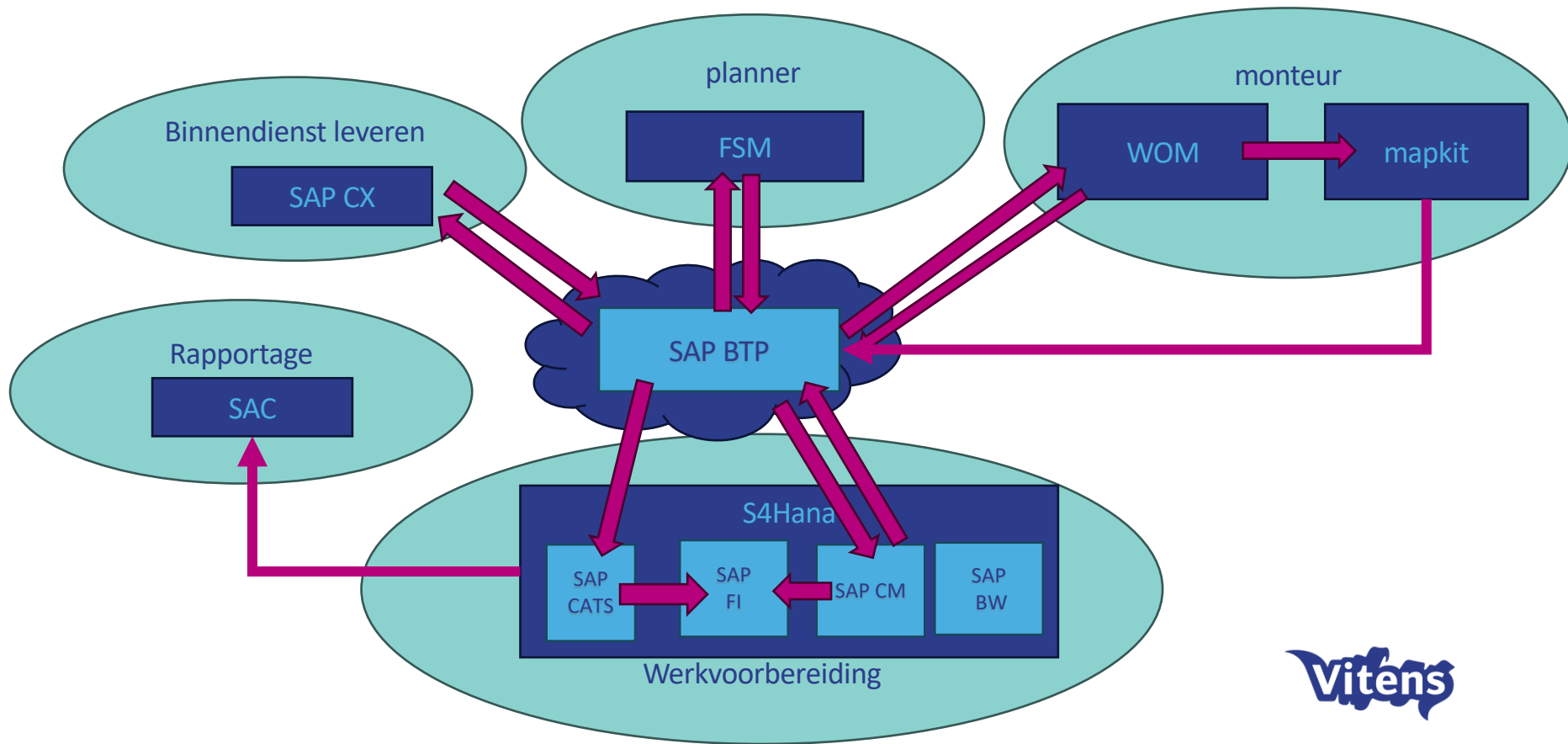
WG uitvoeren
onderhoud
ondergr. assets

WG uitvoeren
onderhoud
ondergr. assets

Verdeling werkgroepen 4.1 over de werkprocessen, dit verklaart ook de naamgeving van sommige uitwerkte processen.



To Be S4 landschap



Reflectie vanuit Bart: hoe vertaalt zich dat dan naar SAP

AS-IS over naar nieuwe systeem

Uitdagingen:

- Omgaan met ontwikkelingen van doorontwikkeling van het SAP product
- Andere projecten met hogere prioriteit
- Hergebruik van eerdere stromen
- Bepalen wat echt noodzakelijk nodig is



Hoe maak je de slag naar de nieuwe situatie

Back to basic en basis flow

- SAP CRM is niet altijd het zelfde als SAP Customer Management
 - Wel veel hergebruik mogelijk
- Zet je basis flow snel neer
 - Haal je ballast uit je proces.
 - Integratie uitdagingen



CX--> CM

Vitens

Personen

Verkoop

Activiteiten

Analyse

Producten

Servicebeheercentr...

Openbare voorzieni...

Bezoeken

Gegevensworkbench

E-mailintegratie

Beheerder

Service

Tickets

Werktickets

Sociale media-berichten

Sjablonen

Niet-gerelateerde e-mails

Verkoopgebieden

Live Activity Center

Resourceplanner

Tickets

Ticket 72846 - AMR Storing

72846 - AMR Storing

Onderwerp
AMR Storing

Status
Wordt uitgevoerd

Prioriteit
Normaal

Bedrijf
Vitens

Datum binnenkomst
05/31/2023 12:27 PM

Kanaal van binnenkomst
Handmatig

Behandeld op
-

Vervolgacties

Overzicht

Interacties

Tijdslijn

Activiteiten

Bijlagen

Opmerkingen

Betrokken partijen

Subtickets

Workflowwijzigingen

Wijzigingen

Klant

*Klant

Klantnummer
1011000258

Vast telefoonnummer
-

Mobiel telefoonnummer
+31 624784969

Postadres
Tromplaan 1 A / 1217 BH HILVERSUM / ...

E-mailadres
daan.aejels@vitens.nl

Geen Klant
Nee

Categorie

*Proces
N&L - Techniek

Klacht
Nee

*Reden
Lekkage/breken binnen

Her-categoriserings reden
-

Taal
Nederlands

Aanvullende informatie

Klant bijgewerkt
Nee

Herkomst
1 - Handmatige gegevensinvoer

Serviceniveau
Case 15 dagen

Trace_SOK_T
-

Omschrijving

test imad

Tijdslijn

Aangemaakt door
Imad Zarkan

Vervaldatum voor initiële controle
06/21/2023 12:27 PM

Initiële controle voltooid
06/02/2023 8:53 AM

Tijd bij bewerken
-

Tijd bij klant
-

Laatste agentinteractie
-

Interacties (1)

Imad Zarkan

test imad

Werkorder N&L: 8000002504, AMR Storing

Bewerken

Vervolgtransactie creëren

Acties

Automatisch completeren

Details Werkorder

Details Werkorder

Posities

Betrokken partijen

Vaagelijsten

Prijsdetails

Organisatiegegevens

Transactiehistorie

Prijstolaten

Datum

Bijlagen

Algemene gegevens

Verwerkingsgegevens

Datum

Locatie Data

Werkvoorbereiding

Notitie

Posities

Algemene gegevens

ID: 8000002504

Omschrijving: AMR Storing

Opdrachtgever: ABC ABC Vitens

Geleidersnotificatie: 1010000695 Vitens NV

Groep servicemonteurs: 1010003323 Abels Stoffering Abnato B.V.

Verwerkingsgegevens

Externe referentie:

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Datum

Genest begin: 05.06.2023 07:29

Geneste einde:

Locatie Data

Aansluitobject: 610004494 Oude Veeweg 1 8019 BE ZWOLLE, NG

Type aansluiting: BA

2

Materiaal: COMPOSITE

Product: ITRON

Watermeter: 10006282

Zakenpartner: 1010006985

Werkvoorbereiding

Werken met Machine:

Accut:

Klantaal: NL

Valuta: EUR

Notitie

AMR Storing

Posities

Taken

Alle posities

Zaken

Acties

Post...

Normactief

Hevel...

Bevuld...

Product

Posttype

Status

Acties

Post...

Normactief

Hevel...

Bevuld...

Product

Posttype

Status

Interne informatie

Integratie uitdagingen CX → CM

- Verschil in data structuren
- Standaard service order integratie aanwezig maar niet voldoende
- Integratie mist categorisatie synchronisatie



CM --> FSM

Werkorder N&L: 8000002504, AMR Storing

Bewerken

Vervolgtransactie creëren

Acties

Automatisch completeren

Details Werkorder

Posities

Betrokken partijen

Vragenlijsten

Prijddetails

Organisatiegegevens

Transactiehistorie

Prijstolalen

Datum

Bijlagen

Details Werkorder

Algemene gegevens

ID:

8000002504

Omschrijving:

AMR Storing

Opdrachtgever:

ABC/ABC Viersma

Goedkeuring van:

1010008695_Vlenn NV

Groep servicemonteurs:

1010003323_Abeln Stoffering Almelo B.V.

Verwerkingsgegevens

Externe referentie:

Prioriteit:

Gemiddeld

Status:

Open

Datum

Gevoerd begin:

05.06.2023 07:29

Gevoerd einde:

Locatie Data

Aansluitobject:

610000494 Oude Veerweg 1 8019 BE ZWOLLE, NG

Type aansluiting:

1A

Z

Materiaal:

COMPQSIET

Product:

ITRON

Waternmeter:

10006282

Zakelspartner:

1010008695

Werkvoorbereiding

Werken met Machine:

Accu:

☒

Klantaafpraak:

☒

Valuta:

EUR

Notitie

AMR Storing

Posities

Taken:

Alle posities

Zwelen

12

ALP1

at

Controlle AL

Positie

1

Controlle AL

Positie

2

Controlle AL

Positie

3

Controlle AL

Positie

4

Controlle AL

Positie

5

Controlle AL

Positie

6

Controlle AL

Positie

7

Controlle AL

Positie

8

Controlle AL

Positie

9

Controlle AL

Positie

10

Controlle AL

Positie

11

Controlle AL

Positie

12

Controlle AL

Positie

13

Controlle AL

Positie

14

Controlle AL

Positie

15

Controlle AL

Positie

16

Controlle AL

Positie

17

Controlle AL

Positie

18

Controlle AL

Positie

19

Controlle AL

Positie

20

Controlle AL

Positie

21

Controlle AL

Positie

22

Controlle AL

Positie

23

Controlle AL

Positie

24

Controlle AL

Positie

25

Controlle AL

Positie

26

Controlle AL

Positie

27

Controlle AL

Positie

28

Controlle AL

Positie

29

Controlle AL

Positie

30

Controlle AL

Positie

31

Controlle AL

Positie

32

Controlle AL

Positie

33

Controlle AL

Positie

34

Controlle AL

Positie

35

Controlle AL

Positie

36

Controlle AL

Positie

37

Controlle AL

Positie

38

Controlle AL

Positie

39

Controlle AL

Positie

40

Controlle AL

Positie

41

Controlle AL

Positie

42

Controlle AL

Positie

43

Controlle AL

Positie

44

Controlle AL

Positie

45

Controlle AL

Positie

46

Controlle AL

Positie

47

Controlle AL

Positie

48

Controlle AL

Positie

49

Controlle AL

Positie

50

Controlle AL

Positie

51

Controlle AL

Positie

52

Controlle AL

Positie

53

Controlle AL

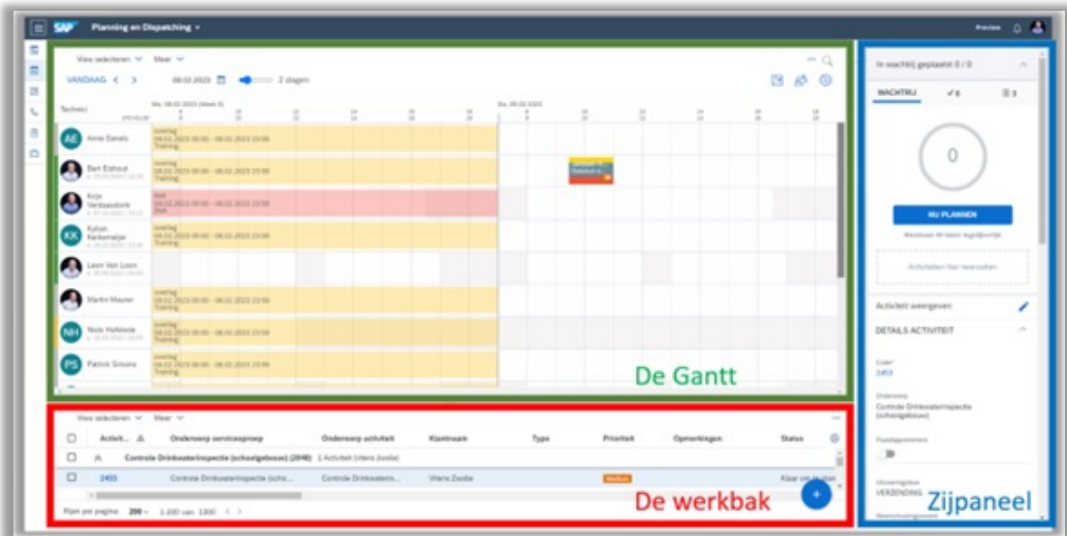
Positie

54

Controlle AL

Positie

5



Integratie uitdagingen CM → FSM

- Verschil in data structuren
- Proxia connector kan maar een 1 interfase aan (PM reeds in gebruik)
- Planning updates niet altijd realtime beschikbaar in S/4Hana na aanpassing
- Geen standaard actie profielen beschikbaar in S/4 om FSM te triggeren.
- Regio groepen en sub-groepen voor optimale reis/planning verhouding
- Nieuw manier van plannen tov Click-software



Ten slotte

- Vitens brengt Less of more in praktijk (zowel als strategie als in stroom 4.1)
- Maar vraagt wel constant aandacht om alleen het noodzakelijke te doen!



water
voor nu
en later

www.vitens.nl

We zien je graag in de Garage voor
de plenaire afsluiting

Less is **MORE.**
McCOY BIG event

