

## Forsyningsvirksomhederne **Aalborg Kommune**



*Liberaliseringen af hele den danske energisektor kræver omstilling af alle energileverandører og -distributører i Danmark. Forsyningsvirksomhederne i Aalborg, som bl.a. leverer el og varme til 90.000 kunder valgte brancheløsningen Xellent fra it-leverandøren EG Utility som løftestang for omstillingsprocessen. Resultatet er eliminering af papirgange, effektiv kommunikation og frigørelse af ressourcer.*

*Forsyningsvirksomhederne Aalborg Kommunes  
administrations-bygning på Sigsborg Brygge  
Foto: baghuset pressefoto*

## Tid til **Borgerne**

Forsyningsvirksomhederne i Aalborg indså hurtigt, at det eksisterende itsystem til administration af afgifter ikke kunne løfte opgaven el-marked 2003. Ny teknologi var påkrævet, og efter et udbud og en grundig evalueringen valgte forsyningsvirksomhederne afregningssystemet Xellent, som EG Utility har udviklet.

*“Efter liberaliseringen skal kunderne kunne se, hvor de køber deres strøm. Afregningerne bliver dermed også mere komplicerede, fordi de skal fordeles på alternative energier, net-priser og elforbrug. Vi efterspurgte en løsning som byggede på en standard, men samtidig opfyldte de særlige krav, som karakteriserer vores branche.”* Siger projektleder Lars Jensen hos Forsyningsvirksomhederne i Aalborg.

Xellent er en løsning, som bygger på standardløsningen Axapta fra Microsoft Business Solutions. *“Vi ønskede en løsning, som var baseret på et standard program, så vi let kunne integrere til vores øvrige Microsoft-produkter. Samtidig anvender flere virksomheder inden for energisektoren Xellent, så vi har et interessefællesskab, hvor vi kan drage nytte af hinandens erfaringer og komme med forslag til forbedringer.”* Siger Lars Jensen ■

## Selvforklarende **regninger**

80 medarbejdere anvender dagligt værktøjet. Mange af brugerne sidder i administrationen. Her brugte man tidligere meget tid på at udarbejde de 30.000 regninger, som sendes hver måned og besvare de efterfølgende spørgsmål.

*“Med løsningen får kunderne meget overskuelige regninger. Vi bruger søjlediagrammer og samler totaler på en overskuelig forside og uddyber så detaljerne på bilag. Det vil helt sikkert give et fald i telefoniske og personlige henvendelser, fordi kunderne forstår indholdet umiddelbart. Og det betyder, at vi frigører ressourcer i administrationen til andre opgaver.”* Siger Lars Jensen.

Derudover vil kunderne også på Forsyningsvirksomhedernes hjemmeside kunne indtaste aflæsninger af el- og varmekonsum og få overblik over forbruget.

*“Med løsningen reducerer vi ventetid på telefoner og har tid til at give kunderne, den service de efterspørger.”* Siger Lars Jensen ■



Lars Jensen  
Foto: Baghuset pressefoto



## Væk med papiret

Forsyningsvirksomhederne benyttede lejligheden til at kigge arbejdsgangene efter i sømmene og fandt en række muligheder for at gøre det bedre.

*“Konsulenterne hos EG Utility havde branchekendskab og stor viden om Axapta og Xellent. Vi blev præsenteret for mulighederne i Xellent og kunne så vurdere om det dækkede vores behov, om vi skulle foretage tilretninger eller om vi skulle ændre vores forretningsgange. På den måde fik vi øjnene op for systemets muligheder og derudfra vælge arbejdsgangen.”* Siger Lars Jensen.

Et område med stort besparelsespotentiale var håndtering af måleraflæsning og -udskiftning.

*“Vores 20 montører har fået en lille håndholdt computer (PDA), som bruges til at aflæse alle data på måleren. Det eliminerer en række fejlmuligheder samtidig med, at vi effektiviserer en tung og omfattende arbejdsproces.”* Siger Lars Jensen og fortsætter: “Data indlæses, når PDA'en synkroniseres med Xellent, hvilket betyder, at vi nu altid er opdaterede og har det virkelige billede af driften. Vi kan derfor også bedre planlægge montørernes ruter og ulejlige kunderne mindre ■

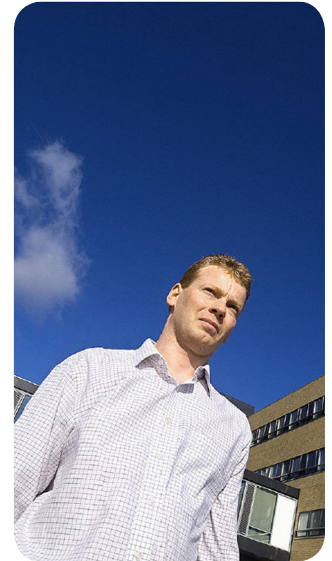
## outsourcing som princip

ForsyningAalborg kommune hylder et princip om at outsource de ydelser, som ikke er kommunens kerneydelser.

*“Politikken er at udlicitere servere m.m., hvilket EG Utility kunne hjælpe os med. De er jo en del af EDB Gruppen, som har et datterselskab EG Data Inform, som tilbyder at drifte løsninger. Det giver os en stor sikkerhed at vores løsninger ligger hos en udbyder, der har facility management som kernekompetence. Vi er sikret døgnovervågning og en god driftssikkerhed”*

Det har været en stor proces at indføre løsninger, og Forsyningsvirksomheden ser løbende nye muligheder.

*“Vi vil gerne i gang med en løsning til elektronisk fakturabehandling, så vi kan eliminere endnu flere papirgange. Samtidig ønsker vi at skabe en integration til GIS, så vi kan se de enkelte huse og deres ledningsnet, hvilket vil lette arbejdet for vores montører.”* Siger Lars Jensen og fortsætter: *“Heldigvis har vi nu en løsning, som åbner op for en række af disse muligheder, så vi i fremtiden kan skabe yderligere værdi ud af vores IT-investering ■*



Lars Jensen  
Foto: Baghuset pressefoto

*“Vi har nu en løsning som på den korte bane har gjort os mere effektive og på langt sigt vil åbne en række muligheder for os.”* Siger projektleder Lars Jensen hos Forsyningsvirksomhederne i Aalborg, som valgte Xellent fra EG Utility som nyt afregningssystemet.



Forsyningsvirksomhederne Aalborg Kommunes administrations-bygning på Sigsborg Brygge  
Foto: Baghuset pressefoto