

Referentie

Pidpa

Pidpa ondersteunt haar buitendienst-medewerkers met de mobiele oplossing Ideo Mobile Service & Asset management.



Over Pidpa

Pidpa en water, een perfecte combinatie. Als één van de grootste Vlaamse waterbedrijven voorziet Pidpa meer dan 500.000 klanten of bijna 1,2 miljoen inwoners uit de provincie Antwerpen van lekker, zuiver drinkwater aan huis geleverd. 24 uur per dag, 7 dagen op 7.

Dagelijks zuivert Pidpa grondwater tot drinkwater, meer dan 175 miljoen liter per dag. Pidpa levert dit drinkwater aan huis, zonder verlies van kwaliteit en zonder onderbreking. Hiervoor kan zij rekenen op een indrukwekkende infrastructuur: 59 watertorens, 26 winningen en meer dan 12.700 km leidingnet. Stuk voor stuk schakels in de distributieketen die worden onderhouden, vernieuwd en uitgebreid.

Het Pidpa-verhaal eindigt niet bij de kraan. Pidpa biedt gemeenten een ruim en gevarieerd aanbod op het vlak van rioleringsbeheer. Een kwalitatief beheer van afval- en regenwater, op maat van de gemeente.

Pidpa is "de partner in water" bij uitstek. Om dit te onderstrepen beschikt zij over een breed palet van waterdiensten: adviesverlening, wetenschappelijk en technologisch onderzoek, klantenservice, educatieve projecten, bescherming van de natuurlijke bronnen. Pidpa heeft het allemaal in huis.

De uitdaging

De doelstelling van het project 'Mobiel Werken' is het opleveren van een oplossing voor een grote en diverse gebruikersgroep:

- Iedere groep heeft zijn eigen werkproces en dus een verschillende behoefte aan informatie
- De ene groep heeft 2 werkopdrachten op een dag en een andere groep soms meer dan 20
- Bepaalde gebruikersgroepen zijn al gewend aan het werken met een mobiele oplossing en de andere groepen nog niet
- De applicatie wordt gebruikt voor veel verschillende doeleinden, zoals het uitvoeren van werfcontroles, het voorbereiden van werkzaamheden en het aanleggen van aftakkingen, het uitvoeren van reparaties of het wisselen van watermeters
- De werkzaamheden van de gebruikersgroepen lopen sterk uiteen. Er zijn gebruikersgroepen die toezicht moeten houden en werk moeten voorbereiden, maar ook groepen die reparatiewerkzaamheden moeten rapporteren of meterstanden opnemen.
- Ook is het voor een ICT-organisatie een grote uitdaging om in de snel veranderende mobiele wereld een toekomst vaste oplossing te kiezen en te implementeren die naadloos integreert met het SAP-systeem.

“De geïmplementeerde oplossing is technisch, functioneel en qua architectuur zeer sterk, waardoor de eisen en wensen van Pidpa uitstekend ingevuld kunnen worden met deze bewezen oplossing.”

Stefan Meys, Directeur financiën, ICT en aankoop, Pidpa

Gekozen oplossing

Pidpa heeft gekozen voor Ideo Mobile Service & Asset management gebaseerd op het SAP Mobile Platform. De medewerkers worden ondersteund door **intuïtieve schermen** die ze zelf mee hebben vormgegeven in interactieve UX-design workshops van Ideo, zodat ze hun eigen werkproces volledig herkennen.

Veel ICT-organisaties maken zich op dit moment zorgen over hoe ze met de snel veranderende technologie een goede en toekomst vaste keuze kunnen maken. Ideo ontzorgt Pidpa door inzet van een standaardproduct: Ideo MSA. Ideo MSA is gebaseerd op de robuuste technologie van het SAP Mobile Platform. Door de inzet van het standaardproduct kan Ideo aan Pidpa garanties bieden als het aankomt op de toekomstvastheid van de gekozen oplossing en de onderliggende technische infrastructuur.

De applicatie zorgt voor **uniforme procesafhandeling** en maakt het **eenvoudig in beheer**, door de zes verschillende gebruikersgroepen uit te rusten met één mobiele applicatie die alle verschillende processen en behoeften ondersteunt.

“Eindgebruikers zijn vanaf het begin betrokken geweest. Het veranderproces van de eindgebruikers heeft hierdoor de volle aandacht gehad en is heel geleidelijk en zonder veel weerstand verlopen. Dit heeft geresulteerd in een hoge mate van herkenbaarheid van het werkproces en daarmee een snelle gebruikersacceptatie.”

Hans Hendrix, Project Manager en departementshoofd distributie, Pidpa.

Wat dit project tot een succes heeft gemaakt, is duidelijk terug te zien in de eerste week na live-gang. De gebruikers zijn enthousiast om met de applicatie te werken. Bij het project, zijn naast Ideo, de Business en ICT afdeling van Pidpa nauw betrokken geweest. De **arbeiders, toezichters en werfcontroleurs** zijn **vanaf het begin** van de implementatie **betrokken** geweest in interactieve UX-design workshops. Door de gezamenlijke inspanning van business en ICT heeft Pidpa ervoor gezorgd dat de mobiele applicatie volledig passend is op de praktijksituatie.

Het veranderproces van de eindgebruikers was erg belangrijk voor Pidpa en heeft de aandacht gekregen die het verdient.

Door de grote mate van betrokkenheid tijdens het ontwerpproces is het heel geleidelijk en soepel verlopen, geeft Hans Hendrix aan vanuit zijn rol als Project Manager.

Tijdens het opleiden van de gebruikers werd vaak in het begin van de training al aangegeven dat de applicatie logisch in elkaar steekt en dat een uitgebreide training eigenlijk niet nodig was.



“De applicatie spreekt voor zich!”

Toezichter, Afdeling Riolering, Pidpa

Stefan Meys, Directeur financiën en ICT, geeft aan dat dit project zich kenmerkt door het **grote enthousiasme van het volledige team**: Pidpa ICT, eindgebruikers, functioneel beheerders, proceseigenaren en Ideo. Alle betrokken medewerkers zijn het gehele project zeer gemotiveerd geweest om dit prachtige eindresultaat neer te zetten. Normaal gesproken kenmerkt een project van deze omvang zich altijd door een dip in het enthousiasme die daarna ook weer wegtrekt. In het project ‘Mobiel Werken’ is de dip niet gezien.

“Dit project kenmerkt zich door een team van enthousiaste teamleden, van zowel Pidpa als Ideo, die samen gewerkt hebben aan een prachtig eindresultaat!”

Stefan Meys, Directeur financiën, ICT en aankoop, Pidpa

Resultaat/ Voordelen

- Efficiënter werken door een volledig digitaal werkproces ondergebracht in één oplossing voor alle dagelijkse werkzaamheden;
- Invoer aan de bron en automatisch verwerking van gegevens in SAP, document management en richting de klant wat zorgt voor kostenbesparing door minder fouten, minder overtypen, geen gegevens kwijtraken, etc.;
- Snelle gebruikersacceptatie door nauwe betrokkenheid en volledig aandacht voor het verandermanagement van eindgebruikers;
- Robuust platform voor offline werken, geschikt voor grote hoeveelheden data met snelle en efficiënte gegevensuitwisseling;
- Reductie van beheerkosten, één oplossing voor zes verschillende gebruikersgroepen;
- Zekerheid en ontzorging door Ideo op het gebied van de onderliggende SAP-technologie.

Facts

Klant: Drinkwaterbedrijf Pidpa
Aantal mobiele gebruikers: 120

6 gebruikersgroepen verdeeld over drie afdelingen:

- Distributie: arbeiders en werfcontroleurs
- Klant Relaties: mobiele dienstverleners en keurders
- Riolering: toezichters en arbeiders

Gebruikte oplossingen:

- Ideo Mobile Service & Asset management (Ideo MSA)
- Ideo Mobile Forms (Ideo MF)
- SAP Mobile Platform (SMP)
- SAP Enterprise Asset Management (SAP EAM)
- SAP Industry Solution for Utilities (SAP ISU)

Implementatie:

- Aantal releases: 3
- Totale doorlooptijd 15 maanden



Verbeter ook uw service- en onderhoudsprocessen in SAP

Neem vandaag nog contact op.

Tel. +31 (0)73 730 33 10

info@ideo-nl.com