Selfservice analytics brengen inzichten aan het licht bij Qurrent

Qurrent is een 100% groene energieproducent en sinds 2014 ook energieleverancier. Stichting DOEN, het Klimaatbureau en de Natuur- en Milieufederaties namen in 2011 het initiatief voor een nieuw soort energiebedrijf: We Generate. Hieruit is Qurrent ontstaan. Qurrent is een landelijke energiecoöperatie die je zoveel mogelijk helpt met het opwekken en besparen van energie. Verdienen aan je energieverbruik past daar niet bij. Qurrent streeft dan ook niet naar maximale winst voor haar aandeelhouders. Qurrent's ideaal is dat iedereen net zoveel groene energie opwekt als verbruikt. Sinds 1 januari 2014 mag Qurrent zich energieleverancier noemen en richt het zijn pijlen ook op de levering van groene energie tegen inkoopprijs. Hiermee is Qurrent het eerste energiebedrijf dat energie tegen inkoopprijs aanbiedt.Inmiddels levert Qurrent groene energie aan meer dan 75.000 aansluitingen en blijft de organisatie groeien.

Dankzij de organisatiegroei ontstond echter een toenemende behoefte aan een goede analyse en rapportage tool. Dit leidde Qurrent ertoe om op zoek te gaan naar een Business Intelligence tool. Sinds begin 2016 zijn zij klant van E-mergo en is Qlik Sense in gebruik genomen. Zowel op management als operationeel niveau wordt Qlik Sense vrijwel elke dag gebruikt.

Qurrent

emergo

"Qlik Sense wordt op management en operationeel niveau vrijwel elke dag gebruikt"

Thierry Gerards, BI Specialist, Qurrent

Solution Overview

Bedrijfsnaam
Qurrent

Branche
Utilities

Functie
Sales, Operations, Customer Service

Regio
Nederland

Uitdaging
Door de groei van de organisatie ontstond een toenemende behoefte aan een goede analyse en rapportage tool om een Excel wildgroei te voorkomen.

Oplossing
Qurrent heeft met Qlik Sense verschillende databronnen ontsloten om 10+ dashboards te creeren voor de klantenservice, sales en marketing.

Voordelen
- IT behoudt governance en security
- Één versie van de waarheid door centraal klaargezette data beschikbaar te stellen
- Klanten/ partners krijgen inzicht in prestaties
- Tijdens een overleg kan data makkelijk en snel geraadpleegd en geconfigureerd worden om de desbetreffende vraagstukken te kunnen beantwoorden
- Eindgebruikers worden gefaciliteerd in hun databehoefte, zelfs met minimale kennis van het systeem
- Dagelijks inzicht op verschillende niveaus binnen de organisatie (Management, Operationeel)
- Analyseren van het heden in combinatie met het verleden
- Rechten & rollen toepassen door 'streams' te gebruiken

Data Source Systems
DataWarehouse (sql-server)
VANAD Aloha
ProcessRunner

Qlik Partner
E-mergo
www.e-mergo.nl

> "Managers zien een overzicht van het aantal open tickets bij de klantenservice terwijl op operationeel niveau de teamleider ziet welke tickets als eerste moeten worden afgehandeld en over welke onderwerpen het hierbij gaat"
>
> **Thierry Gerards, BI Specialist, Qurrent**

Wildgroei van Excel bestanden
Door de groei van Qurrent ontstond een toenemende behoefte deelbare analytics, korte ontwikkeltijden en een tool dat met de organisatie mee zou kunnen groeien. "Wanneer meer mensen in dienst komen dan lukt het niet meer zonder analyse en rapportage tool" aldus Thierry Gerards, Business Intelligence Specialist bij Qurrent. Thierry zag de mogelijkheden van Qlik al snel in voor de organisatie. Begin 2016 kwam Thierry daarom in contact met E-mergo en zijn zij aan de slag gegaan met Qlik Sense. Ondertussen hebben zij al zo'n 10 dashboard en zorgt Thierry ervoor dat zijn collega's heel eenvoudig hun eigen dashboards en datavisualisaties kunnen maken.

"Bij de klantenservice werd voorheen op basis van Excel een analyse gemaakt op de binnengekomen klantvragen. Deze analyse werd één keer per week opgeleverd en gebruikt tijdens het MT overleg. Dit was uiteraard een tijdrovend proces en leverde slechts een momentopname" vertelt Thierry. De klantenservice was dan ook de eerste afdeling die Gerards onder de loep nam. Al snel stonden er meerdere dashboards voor deze afdeling klaar op zowel operationeel als management niveau. Kort hierna volgde de sales afdeling met onder andere een Churn Dashboard en een Order Dashboard.

Operationeel
Op operationeel niveau wordt er bij de klantenservice en de salesafdeling het meest gebruik gemaakt van Qlik Sense dashboards. De klantenservice kan nu bijvoorbeeld de doorlooptijd van klanten zien en het aantal open en gesloten taken. Hierbij is het streven naar een '**First Time Resolution**' op contactkanaal en op procesniveau uitgewerkt. Dit maakt het mogelijk om snel te schakelen als bepaalde onderwerpen / klantcontacten uitspringen door bijvoorbeeld

iemand erbij te zetten of de processen te verbeteren. Zo kan er een efficiency slag gemaakt worden. De ‘First Time Resolution’ is uiteraard ook interessant om op medewerker niveau te meten zodat de efficiëntie van medewerkers ook kan worden geoptimaliseerd. Dit is dan ook momenteel in ontwikkeling bij Qurrent. Tot slot worden positieve en negatieve online reviews geanalyseerd door middel van een Net Promotor Score(NPS). Ook bij de salesafdeling wordt er op operationeel vlak veel gewerkt met Qlik Sense. Zo werken zij bijvoorbeeld met een orderdashboard inclusief netto bestellingen, gecancelde bestellingen en te verwerken bestellingen. Hiermee worden targets en realisaties inzichtelijk. Ook is er een churn dashboard met daarin de binnenstroom van klanten en het aantal dat het bedrijf verlaten.

Management

Op management niveau wordt er gericht op de diverse KPI’s binnen Qurrent. In verschillende sheets zien zij informatie over bestellingen, klantenservice beoordelingen, open tickets en ook de bezetting van Qurrent’s nieuwe windpark. Dit park wordt door middel van certificaten aangekocht. Het management kan zien hoeveel investeerders er zijn en hoeveel certificaten nog beschikbaar zijn. Met betrekking tot verkoop zien zij onder andere: bestellingen year-to-date, afgezegde bestellingen, het aantal klanten en ex-klanten, maar ook hoeveel klanten momenteel in het proces zitten om over te stappen naar Qurrent.

IT en de business

De business kan met Qlik Sense op een governed en secure manier zelf data visualiseren en analyseren terwijl IT de datakwaliteit bewaakt door van te voren ‘master items’ aan te maken. Master items zijn ingestelde dimensies en metingen waardoor er één consistente versie van de waarheid blijft. Dit zorgt voor een consistente datakwaliteit, terwijl de business de vrijheid heeft om alle data te verkennen. Thierry: “Via het instellen van ‘streams’ wordt ervoor gezorgd dat elke afdeling precies de juiste data tot zijn beschikking heeft. Het resultaat is dat de business meer vrijheid heeft gekregen wanneer het gaat om de toegankelijkheid van bedrijfsdata. Zij kunnen nu zelf dashboards, visualisaties en analyses verrichten en met collega’s delen”. Toegang tot de data op een veilige manier in combinatie met een krachtige analyse en visualisatie tool zorgen ervoor dat er geen wildgroei aan Excel bestanden meer zal ontstaan.

“Via het instellen van ‘streams’ wordt ervoor gezorgd dat elke afdeling precies de juiste data tot zijn beschikking heeft. Het resultaat is dat de business meer vrijheid heeft gekregen wanneer het gaat om de toegankelijkheid van bedrijfsdata”

Thierry Gerards, BI Specialist, Qurrent

Over E-mergo

De naam E-mergo is afkomstig van het Latijnse spreekwoord ‘luctor et emer¬go’ (ik worstel en kom boven). In Zeeland staat dit voor het overwinnen van de strijd tegen het water. Wij strijden natuurlijk niet tegen het water, maar we zorgen er wel voor dat bedrijven het hoofd boven water kunnen houden in de steeds groter wordende stroom van data.

Onder het motto ‘Manage your data, innovate your business’ helpen wij je het maximale uit jouw data te halen. Dit doen wij met behulp van Qlik, Mendix, Microsoft en TimeXtender, waarvoor wij software, training, consultancy en beheer leveren. Samen maken we het mogelijk voor jouw business om nieuwe verdienmodellen te creëren en kosten te besparen.

www.e-mergo.nl

e-mergo

E-mergo BV
Elektronicaweg 16a
2628 XG Delft
Telefoon : 085-0160411
E-mail: info@e-mergo.nl