



# DE WATERGROEP GAAT DIGITAAL

*De Watergroep kiest resoluut voor een nieuwe oriëntatie. Wat ooit een puur administratieve organisatie was, ontpopt zich vandaag tot een klantgerichte onderneming. Een traject rond digitale transformatie – met een sleutelrol voor SAP SuccessFactors – leverde het bedrijf een zilveren medaille op bij de SAP Quality Awards. Het gaat in wezen om een HR-project, dat echter ook wezenlijk bijdraagt aan de efficiëntie van finance.*

✍ DRIES VAN DAMME | 📹 JERRY DE BRIE



## LEES DIT ARTIKEL INDIEN U WILT WETEN:

- Hoe De Watergroep haar **payroll efficiënter** wist te maken
- Waarom een **implementatietraject** ook omkadering voor personeel vereist
- Waar **Cloudoplossingen** implementaties efficiënter maken

De Watergroep levert water aan 180 gemeenten in West- en Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg en

is daarmee het grootste waterbedrijf van Vlaanderen. Het bedrijf zet in op de productie en levering van drinkwater, maar maakt ook water op maat van industriële klanten en is een partner voor gemeentelijk afvalwaterbeheer. De Watergroep beheert ruim 34.000 kilometer waterleidingen. Het bedrijf telt 1.470 medewerkers, verspreid over een dertigtal sites. Een groot deel van de medewerkers heeft een mobiele functie en is dagelijks onderweg voor interventies in het productie- en distributienetwerk. Sinds begin 2018 is De Watergroep niet langer onderverdeeld in vier provin-

EVELYN BECU, HR-MANAGER BIJ DE WATERGROEP:

“Het gebruik van SAP SuccessFactors leidde tot minder administratief werk, niet alleen bij HR, maar ook bij finance.”

ciale afdelingen. Het bedrijf koos voor een procesgerichte structuur om zijn interne manier van werken nog efficiënter te maken. De implementatie van

SAP SuccessFactors paste binnen een ruimer traject om de interne efficiëntie te verbeteren. “We zijn gestart met een SWOT-analyse bij de HR-afdeling”, zegt HR-manager Evelyn Becu. “Daaruit bleek al snel dat er te veel tijd ging naar puur administratieve, operationele taken. Tijdswinst op dat front zou ons toelaten onze strategische denkoefeningen in de praktijk te brengen.” Het bedrijf besliste daarop onder andere te investeren in een beter ICT-systeem. “We hadden een dubbel doel: de administratie automatiseren en beter ondersteunen, zodat we de vrijgekomen tijd kunnen gebruiken om meer soft HR aan te bieden, zoals loopbaanbegeleiding.”

De Watergroep gebruikt Microsoft Dynamics AX als centrale ERP-omgeving, onder meer voor finance, voorraadbeheer, werkplanning en klantenbeheer. Het hele luik rond business intelligence – met het datawarehouse en de rapporteringsomgeving – vertrouwde De Watergroep toe aan delaware (in onderaanneming van ICT-dienstverlener Itineris). Er kwam een centraal datawarehouse gebaseerd op MS SQL Server, waar alle ruwe data zich bevinden. De rapportering zelf is gecentraliseerd in SAP Business Objects, ter vervanging van onder meer Microsoft Reporting Services en de vele losse Excel-sheets die vroeger in omloop waren.

#### IEDEREEN MEE

“We hebben onderzocht of we de HR-module van Dynamics AX in gebruik konden nemen”, zegt ICT-directeur Bert De Winter. “Al snel bleek dat daar veel maatwerkontwikkeling bij zou komen kijken – en dat daardoor ook de kosten snel zouden oplopen.” Omdat De Watergroep zijn oude loonmotor in de oefening wilde meenemen, lag het voor de hand om het HR-traject als een geheel te bekijken. HR-technologiepartner Emeritis stelde voor om SAP SuccessFactors in gebruik te nemen. Bert De Winter: “Achter de schermen is de oplossing geïntegreerd met extra velden uit SAP. Zo is er voor de gebruiker maar één interface en vermijden we dat de medewerkers in twee systemen moeten werken.”

Het resultaat bestaat uit één geïntegreerd geheel dat alle vorige systemen vervangt en alle processen afdekt – ook alles wat vroeger op papier gebeurde. “De grote uitdaging bestond erin ieder-

**BERT DE WINTER,**  
ICT-DIRECTEUR BIJ DE WATERGROEP:

“Een cloudoplossing laat een snellere implementatie toe. We zijn met het hele traject netjes binnen de voorziene planning en het budget gebleven.”

een naar de digitale frontend te krijgen”, zegt Evelyn Becu, “ook medewerkers die minder vertrouwd zijn met de pc.” De Watergroep heeft het traject daarom extra omkaderd, met onder meer opleidingssessies rond computervaardigheden en het aanbieden van pc’s op de diverse sites.

#### SNELLERE UITBETALING

De papieren stromen voor onder meer de aanvraag van verlofdagen, de registratie van overuren en maaltijdcheques zijn intussen verdwenen. De Watergroep wist alle medewerkers te betrekken in het digitale verhaal. “Na een week hadden we al duizend gebruikers op het systeem”, zegt Bert De Winter. “Dat we de verlofaanvraag hadden omgevormd tot een digitaal proces, was voor veel medewerkers een concrete incentive om erin mee te stappen.” Achter de schermen zijn de voordelen meteen duidelijk. De loonadministratie en de verwerking van de overuren verlopen veel efficiënter en de maaltijdcheques zijn sneller beschikbaar. Kortom, het hele loonverwerkingsproces verloopt veel vlotter.

De impact laat zich ook voelen bij finance. De Watergroep heeft ervoor gekozen om alle zogenaamde post-payroll processen bij het sociaal secretariaat van Attentia neer te leggen. Van bij die dienstverlener is een systeem opgezet dat de nodige data doorstuurt naar finance bij De Watergroep. Evelyn Becu: “Attentia maakt de betalingsinformatie aan, aansluitend voeren wij de betalingen uit. In SuccessFactors zijn de kostenplaatsen gelinkt, wat het beheer voor ons vereenvoudigt. Wanneer iemand van job verandert, moeten we dat in het systeem maar één keer aanpassen. De kostenallocatie uit de boekhouding zit zo vanzelf ook mee in SuccessFactors.”

#### DE MEERWAARDE VAN DE CLOUD

Het hele traject heeft ook de werking van controlling veranderd. De Watergroep werkt nu met standaardrapporten. “De hele rapportering over HR die we nodig hebben, zat standaard klaar in SuccessFactors”, zegt Evelyn Becu. “Meer nog, eigenlijk hadden we budget voorzien voor een stuk rapportering op maat, maar dat hebben we niet moeten aanspreken.” De nieuwe manier van werken biedt ook een bijkomend voordeel aan finance bij de verwerking van de lonen. “Vroeger boekten we eerst een voorschot op het loon, met daarna een tweede boeking op dezelfde maand voor bijkomende vergoedingen en correcties. Nu is er maar één boeking meer nodig en nemen we de correcties van de voorgaande maanden daarin mee. De nieuwe manier van werken is veel makkelijker en vraagt minder administratief werk.” Tot slot mag de impact op de ICT-afdeling niet onvermeld blijven. “Een cloudoplossing laat een snellere implementatie toe, dat is nu wel gebleken”, zegt Bert De Winter. “We zijn met het hele traject netjes binnen de voorziene planning en het budget gebleven. Dat is de duidelijke meerwaarde van de cloud.” Bovendien hoeft de ICT-afdeling zich niet te bekommeren om patches en updates. De Watergroep gebruikt SuccessFactors en SAP binnen één licentiemodel. Emeritis treedt op als externe beheerder, waardoor De Watergroep ook niet langer om te kijken heeft naar de technische vraagstukken van de oplossing. Bert De Winter: “Het was onze eerste ervaring met een groot SaaS-project. De ervaring is alvast heel positief. Op termijn gaan we bekijken om ook specifieke ERP-functionaliteiten via SaaS te gebruiken.” ◀

