

DIENSTVERLENING SNELLER VERBETEREN

De situatie

Stedin is een regionale Nederlandse netbeheerder die voornamelijk in de Randstad opereert en verantwoordelijk is voor het transport van electriciteit en gas naar circa twee miljoen huishoudens en industriële klanten. 'Duurzame energie' voor iedereen is Stedin's missie en de belangrijkste drivers daarbij zijn het maatschappelijk belang, de (toekomstige) kerntaken, het blijven borgen van de onafhankelijkheid van Stedin en het versnellen van de energietransitie. In de groepsstrategie zijn vier strategische prioriteiten gesteld. De eerste pijler is het mogelijk maken van de energietransitie. Ten tweede moet innovatie mogelijk worden gemaakt. Ten derde is verandering wenselijk op de elementen leiderschap, cultuur en gedrag. En de vierde pijler is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en daar een versnelling op aanbrengen.

De uitdaging

Verschillende energietrends laten zien dat het energielandschap snel verandert. Zo wordt bijvoorbeeld de energievoorziening decentraler, betreden nieuwe spelers de energiemarkt en neemt de veranderlijkheid van de elektriciteitsproductie toe. Daarmee wordt een grotere flexibiliteit belangrijk mede door een veranderende en meer gevarieerde klantbehoefte. Om in de huidige snel veranderende wereld hier succesvol invulling aan te geven, ziet Stedin hoge urgentie in het verbeteren van haar dienstverlening en het realiseren van meer efficiëntie. Als doelstelling is gesteld om over vijf jaar 25% efficiënter te zijn. Hiervoor zijn een aantal dingen nodig, zoals bijvoorbeeld een concreet meerjarenplan, om de prestaties en dienstverlening significant te verbeteren. Deze verbetering zou versneld door moeten worden gevoerd waarbij een helder inzicht in de acties en randvoorwaarden om het plan uit te kunnen voeren noodzakelijk is.

"In drie dagen hebben we vol energie een verandering ingezet. Op naar de netbeheerder van de toekomst."





“Je moest erbij zijn om het gevoel en de uitkomst te kunnen doorleven.”

“Ontzettend veel energie, en gedragen visie na drie dagen elkaar en de Stedin uitdagingen goed te hebben belicht.”

“De ASE laat je voelen dat je zelf aan zet bent.”

“Ik heb de ASE-sessie als heel goed ervaren. Fantastische driedaagse waar sense of urgency & energie hoogtij vierden.”

~De deelnemers

De oplossing

Capgemini is door Stedin gevraagd om door middel van een intensieve, versnellende groepsinterventie een meerjarenplan op te stellen om Stedin's dienstverlening significant en versneld te verbeteren en inzicht te vergaren in de randvoorwaarden om dit plan uit te kunnen voeren. Door een team van de Capgemini Accelerated Solutions Environment (ASE) is een driedaagse ASE-sessie ontworpen en uitgevoerd. Ruim vijftig medewerkers van Stedin maakten kennis met de laatste trends en ontwikkelingen op het gebied van energietransitie en innovatie, gingen in gesprek met twee klanten, deelden elkaars visie op de toekomst van Stedin, brachten de belangrijkste uitdagingen in kaart en maakten concrete actieplannen voor zes belangrijke onderwerpen.

Het resultaat

Het resultaat na drie intensieve dagen was naast een gezamenlijk en gedragen beeld van de toekomstige visie, een actieplan voor zes gedefinieerde belangrijke onderwerpen: doelstelling, moraal, cultuur & gedrag, productgericht werken, quick wins, en governance. Deelnemers voelden eigenaarschap, noodzaak en motivatie om de huidige dienstverlening dusdanig (versneld) te verbeteren dat een efficiëntieslag van 25% gerealiseerd kan gaan worden over vijf jaar.

Over Capgemini Invent

Als onderdeel van Capgemini Group focust Capgemini Invent zich op consulting, digitale innovatie en transformatie om organisaties te ondersteunen bij het bouwen aan de toekomst. Met meer dan 30 vestigingen en 10 design studio's wereldwijd, richten de meer dan 6.000 medewerkers van Capgemini Invent zich op het combineren van strategie, technologie, datawetenschap en creatief design. Capgemini Invent gebruikt zijn diepgaande sector kennis en -inzichten om nieuwe digitale oplossingen en businessmodellen van de toekomst te realiseren.

Capgemini is wereldwijd toonaangevend in consulting- en technologie-diensten. In de voorhoede van innovatie, helpt Capgemini zijn klanten om de kansen te benutten die ontstaan in de snel veranderende wereld van cloud computing, digitalisering en platformen. Voortbouwend op 50 jaar historie en diepgaande sector kennis, stelt Capgemini organisaties in staat om hun zakelijke ambities te realiseren via een breed palet aan diensten, van strategie tot uitvoering. Capgemini is sterk doordrongen van de overtuiging dat de zakelijke waarde van technologie van en door mensen komt. Het is een multiculturele organisatie van 200.000 medewerkers verspreid over meer dan 40 landen. Capgemini Group rapporteerde in 2017 wereldwijd een omzet van EUR 12,8 miljard. People matter, results count.

Meer informatie:

www.capgemini.nl/invent

Capgemini Invent

Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht

Tel. +31 30 689 00 00

www.capgemini.nl/invent