



273%

Toegenomen efficiency in billing B2B



€ 6.000.000,-

Gemiddelde jaarlijkse kostenreductie



95%

First Time Right



50%

Reductie van het debiteurensaldo

“Hoe creëer je een lerende en continu verbeterende organisatie die waarde creëert voor de klant en daardoor een duurzame organisatie is?”

Credit Management – E.ON Benelux

Deze vraag was het startpunt van het Operational Excellence Programma bij E.ON Benelux. Sinds 2015 heeft UPD de OE-reis begeleid, welke aanzienlijk positieve impact heeft gehad op de bedrijfsresultaten. Daarbij is het programma uitgegroeid tot een inspirerend voorbeeld voor organisaties in de branche.

AANPAK

In onze begeleiding hebben we een combinatie gemaakt van verbetermethodieken en focus op gedragspatronen. Door een continue mix van methodieken als Lean (Six Sigma), Agile en Belbin is binnen E.ON een continue verbetercultuur ontwikkeld. Hierdoor konden zij verbeteringen sneller en effectiever implementeren binnen de organisatie. Onze consultants hebben de transformatie begeleid, medewerkers opgeleid en coaching verzorgd voor alle stakeholders, inclusief het strategisch management.

Tot de overname in 2018 werd de transformatie van E.ON Benelux door de markt erkend als best-practice. Regelmatig ontvingen zij organisaties die het OE-programma als inspiratiebron gebruikten voor de eigen organisatie. Waarbij met trots de resultaten van de verbeterreis gedeeld werden.

TOONAANGEVENDE RESULTATEN



Email SLA

Verlaagd van 60 dagen naar 1 uur



Factuurgeneratie

Verlaagd van 20 minuten naar 3 minuten



Rapportagetijd

Verlaagd van 16 uur naar 30 minuten



Medewerkerstevredenheid

Verbeterd tot een gemiddelde score van 8,6



Klantwaarde

15% verbetering van de NPS Score



Rework

Verlaging van meer dan 50% van de hoeveelheid rework