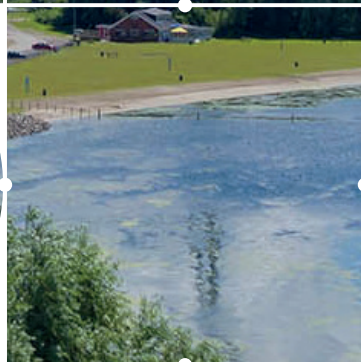
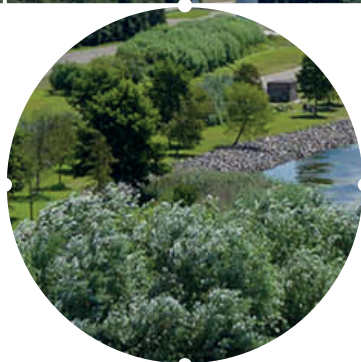
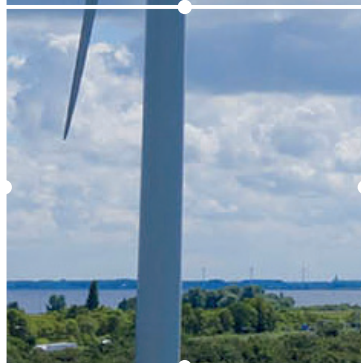
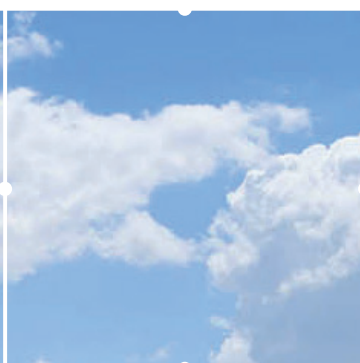
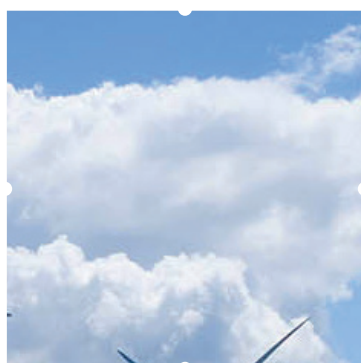
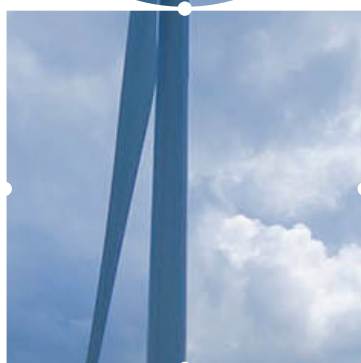


Qurrent: van energie- leverancier naar databedrijf

Volledige uitbesteding
van IT beheer naar Solvinity



Qurrent: van energie- leverancier naar databedrijf

Een bedrijf dat is opgericht om steeds minder te gaan verkopen, maar dat toch moet groeien. Dat vloekt natuurlijk met alle economische wetten, maar het is wel het doel van energieleverancier Qurrent. Om bij te dragen aan de verduurzaming van de energiemarkt wil het bedrijf in de komende jaren doorgroeien naar 500.000 klanten. Dat kan alleen als de achterliggende systemen meegroeien. “Snelle groei betekent strengere eisen aan de infrastructuur”, weet Qurrent-directeur Denis Slieker.

“De mate van afstemming en communicatie met Solvinity vind ik zeer goed. Zij gaan zorgvuldig met een klant om, wij krijgen de juiste aandacht.”

Denis Slieker, directeur Qurrent



De mensen van Qurrent hebben een missie. Ze verkopen energie, maar doen dat het liefst zo weinig mogelijk. Liever lichten ze hun klanten in over energiebesparing, isolatie en het opwekken van eigen stroom. Of betrekken ze hen bij nieuwe projecten, zoals het opzetten van wind- en zonneparken. Bij die missie staat het bedrijf nu op een belangrijk punt in zijn ontwikkeling: de groene voorhoede van de bevolking is bereikt. De voorvechters en early adopters van groene energie zijn klant bij Qurrent of bij andere groene energie initiatieven. Nu is het zaak de massa te overtuigen van de noodzaak van schone energie.

Qurrent wil groeien: van nichespeler naar mainstream leverancier. Het huidige aantal van 125.000 klanten moet de komende vier jaar verviervoudigen.

Om die reden is Qurrent volgend seizoen hoofdsponsor van Feyenoord. Maar minstens zo belangrijk is dat de interne processen worden geoptimaliseerd. De komende jaren zet Qurrent in op innovatie, business intelligence en operational excellence.

Het bedrijf verzamelt gegevens via de Qbox, hun slimme energiemonitor, en wil deze gegevens gebruiken om hun klanten beter te adviseren en bedienen. Tegelijk wil het in de sterk competitieve energiemarkt de business zo efficiënt en intelligent mogelijk inrichten. Omdat Qurrent het beheer van de IT-systemen die dit mogelijk maken niet als kerntaak beschouwt, zocht het een partner die beide doelstellingen kon helpen realiseren.

Over Qurrent

Qurrent is een 100% dochter van Stichting DOEN. In 2011 kreeg de stichting van de Postcodeloterij een droomfonds toebedeeld, om een organisatie te bouwen die de energietransitie in de consumentenmarkt zou versnellen. Dat werd Qurrent, dat begon als leverancier van de Qbox, een klein kastje waarmee consumenten en ondernemingen hun energieverbruik kunnen monitoren. Sinds 2013 is Qurrent ook zelf energieleverancier. Directeur Denis Slieker: "Als we mensen tot besparen en zelf energie opwekken willen aanzetten, dan moeten we niet als adviseur aan de zijlijn blijven staan." Inmiddels heeft Qurrent 80 medewerkers en 125.000 klanten. In 2016 werd Qurrent voor het derde jaar op rij verkozen tot groenste energieleverancier van Nederland.

Waar lag de uitdaging?

Voor een bedrijf met groene doelstellingen is energie een vreemd product: als er meer van verkocht wordt, is dat goed voor de kas van de leverancier, maar niet voor het milieu. Current vond dan ook dat verdienen aan energie een perverse prikkel zou zijn. Het bedrijf verkoopt daarom stroom en gas tegen inkoopprijs en verdient alleen aan het maandelijkse vastrecht dat iedere gebruiker betaalt, ongeacht de leverancier. Denis Sliker: "Met deze relatief lage inkomsten is het van belang dat we een hyperefficiënte organisatie creëren, waarbij we processen maximaal automatiseren. Anders kunnen we de boel niet draaiend houden."

Het model van Current is weliswaar schaalbaar, maar in deze groeifase is het belangrijk dat ook de processen toekomstbestendig worden ingericht. Tot voor kort lag het IT-beheer bij een kleine partij. Current groeide veel harder dan dit bedrijf kon bijhouden en daardoor dreigde er scheefgroei. De downtime was voor een professionele organisatie simpelweg te hoog, oordeelde de directie, met verschillende soms grote storingen per jaar. IT-diensten moeten in principe altijd beschikbaar zijn.

Daarnaast transformeert het bedrijf meer en meer van energieleverancier naar datafabriek. Data-analyse is een hot item voor het energiebedrijf. De Qboxen leveren ongelooflijk veel gegevens, die staan te springen om geanalyseerd te worden. "We kijken of we kunnen voorspellen welke klanten wanneer contact met ons gaan opnemen", vertelt Sliker. "Of welke klanten interesse hebben in energiebesparing, of juist in het zelf opwekken van energie. Zo willen we de klant beter in beeld krijgen, zodat we gepersonaliseerde aanbiedingen kunnen doen. Dat is een technisch verhaal, want als we zulke query's draaiden, dan werd het systeem langzamer." Current zocht een partner die de organisatie beter kon voorbereiden op de hoge maar onregelmatige vraag naar rekenkracht die kenmerkend is voor Big Data initiatieven.

De doelstellingen

- Focus op kerntaken en innovatie door uitbesteden van IT beheer
- Hoge beschikbaarheid: downtime verminderen
- Digital Transformation: IT infrastructuur voorbereiden op groei, flexibiliteit en nieuwe, digitale, datagedreven BI-initiatieven

Hoe verliep de samenwerking?

"We kunnen wel roepen dat we een energieleverancier zijn, maar IT wordt steeds belangrijker", zegt Alexander van Meeuwen, IT-manager van Current. "We hebben met Solvinity een samenwerkingspartner die strategisch meedenkt. Ze innoveren zelf heel veel. Ze weten dat data en klantgegevens belangrijk onderwerpen voor ons zijn. Als er iets speelt rond datawarehousing en business intelligence, dan komen ze proactief naar ons toe."

Die samenwerking is anders dan Current eerst voor ogen had. In eerste instantie dacht het bedrijf genoeg te hebben aan een 'dozenschuiver': een leverancier die zijn product naar binnen schuift en weer vertrekt. Bij de start van de zoektocht naar een nieuwe partner heeft Current eerst een pakket aan eisen en wensen laten opstellen door een externe adviseur. Daarna werd een flink aantal partijen uitgenodigd om te presenteren welke plannen zij hadden met het energiebedrijf. Sliker: "Solvinity had de flexibiliteit om zich te verplaatsen in

een kleine club zoals de onze en ze waren tegelijkertijd groot en solide genoeg om de kwaliteit te kunnen waarborgen.”

Qurrent kwam in eerste instantie alleen met een hostingvraag. Het bedrijf heeft een aantal zelfontwikkelde applicaties en een aantal applicaties van verschillende leveranciers. Die wilde het bedrijf zo goed mogelijk laten samenwerken, zodat data beter uitwisselbaar wordt. Ook de performance kon beter. “Bij de gesprekken met mogelijke partners hebben we opengelaten of de nieuwe oplossingen volledig cloud-gebaseerd moesten zijn of niet. De partijen waarmee we spraken, mochten komen met hun visie op de beste oplossing. De één kwam met een complete hardware-oplossing, de ander zat helemaal in de cloud en weer anderen, waaronder Solvinity, introduceerden een meer hybride model.” Ook de helderheid van de stukken van Solvinity werd geprezen. Slieker: “Het verhaal moet wel overkomen. Ik heb bij anderen ook stukken gelezen waarbij ik na twee alinea’s al afhaakte omdat ik het niet meer begreep.”

In de oplossing die Solvinity voorstelde, heeft Qurrent zelf vrijwel niets meer aan IT-beheer te doen.

Alle applicaties draaien bij Solvinity. “Ze zijn heel proactief met oplossingen en ideeën. Zij snappen ook dat iemand minstens een jaar klant moet zijn voordat er winst gemaakt kan worden, en komen zelf met ideeën over een efficiënte operatie en retentie. Hoe slimmer wij met de data kunnen omgaan, hoe beter. Dat ziet Solvinity ook en daarin denken ze echt met ons mee.”

Het beheerteam zit bij Solvinity en is niet fysiek aanwezig bij Qurrent. Van Meeuwen: “Ook met hen kunnen we goed schakelen. We geven regelmatig presentaties over waar we staan, zodat het Solvinity-team steeds meer gevoel krijgt bij onze business. Dan horen ze ook welke vragen wij hebben. Kennisdelen en elkaar leren kennen is belangrijk.”

Slieker ervaart de samenwerking als zeer plezierig. “De mate van afstemming en communicatie vind ik zeer goed. Op de werkvloer moesten partijen even aan elkaar wennen, maar door regelmatig overleg zijn zij goed tot elkaar gekomen. Alles is zeer bespreekbaar. Zij gaan weloverwogen met een klant om, we krijgen de juiste aandacht.”

De oplossing

- Volledige uitbesteding van IT beheer naar Solvinity
- Gehele IT-omgeving, inclusief zelfgebouwde systemen zoals het orderverwerkingsprogramma, over gezet naar een private omgeving in de Solvinity Cloud (inclusief edundantie en hoge beschikbaarheid)
- Hoge beschikbaarheid: altijd beschikbaar dankzij de redundant uitgevoerde infrastructuur, opslag en computerplatformen
- Gedeeltelijke migratie naar Windows Azure Pack: voorbereid op een toekomstige hybride combinatie met public Azure cloud oplossingen om nieuwe IoT- en BI-initiatieven mogelijk te maken
- Cloud Workshops vanuit Solvinity om in kaart te brengen welke nieuwe SaaS- en PaaS-diensten de business van Qurrent het best kunnen versterken
- Ondersteuning van de MVO-doelstelling van Qurrent op het gebied van duurzaamheid, door de inzet van Cloud en de Solvinity ISO14001 certificering

Wat heeft het opgeleverd?

Behalve een soepel draaiend platform, levert de samenwerking met Solvinity het bedrijf ook veel inzicht op. De overstap naar een grotere leverancier, die alles documenteert en vastlegt in protocollen, was goed voor het bedrijf, benadrukt Sliker. Het schept duidelijkheid en waarborgt de kwaliteit. “Wij gedragen ons als een startup. Wat we vandaag bedenken, moet morgen draaien. Daarin vinden we elkaar steeds beter. Geven en nemen, aftasten en elkaar leren kennen. Wij hebben geleerd dat we zaken moeten inplannen, terwijl we gewend waren de waan van de dag te volgen.”

Qurrent heeft leren communiceren, vinden Sliker en Van Meeuwen. Dat moet op alle lagen en niveaus. Sliker: “Als je niet communiceert, ga je uit van je eigen aannames. Dan gaat het mis.” Het bedrijf verdiept zich steeds meer in de netwerkorganisatie, waarbij het intensief wil samenwerken met partners. Met Solvinity worden daarvoor gezamenlijke doelen gedefinieerd, zoals schaalbaarheid, de stabiliteit van klantengroei en de kwaliteit van uptime.

Nu de partners dit gerealiseerd hebben, is het tijd om naar de toekomst te kijken. Qurrent wil bijvoorbeeld graag werken met Continuous Deployment, waarbij doorlopend ontwikkeld wordt en verbeteringen meteen kunnen worden doorgevoerd. Continuous Integration en Continuous Delivery (CI/CD) zijn belangrijke uitdagingen voor bedrijven waarin development binnenshuis plaatsvindt en operations is uitbesteed, zoals bij Qurrent. Voor dergelijke situaties heeft Solvinity een eigen methodiek ontwikkeld die Integrated Delivery wordt genoemd. Dit door Solvinity ontwikkelde model brengt een dialoog op gang tussen ontwikkelaars en operations om de delivery te versnellen, maar ook om te kunnen garanderen dat de uiteindelijke oplossing net zo veilig en schaalbaar is als de klant voor ogen had. Het Integrated Delivery model zorgt voor een betere en effectievere development-organisatie, die in staat is sneller de software te leveren waar de business uiteindelijk zijn geld mee verdient.

De Qurrent-omgeving wordt gehost op het Solvinity Private Cloud Platform. Naast reguliere hosting functies worden de IIS/.Net sites en SQL databases gehost op het Windows Azure Pack (WAP) van Solvinity. WAP stelt Qurrent in staat zelf sites en databases aan te maken. Een overgang van WAP naar Azure (Public cloud) is op termijn mogelijk, als blijkt dat dit voor Qurrent additionele voordelen oplevert. Hiervoor zijn Solvinity en Qurrent met workshops bezig die een nieuw fundament voor de groei van Qurrent moeten ondersteunen.

De resultaten

- Door een professioneler platform kampt Qurrent met veel minder downtime. Waar er eerst maandelijks meerdere storingen waren, is de uptime nu vrijwel honderd procent.
- Voorbereid op nieuwe IoT- en Big Data-initiatieven dankzij Windows Azure Pack, waarmee Qurrent klaar is om gebruik te maken van de hoge flexibiliteit en schaalbaarheid van de public cloud.
- Dankzij technologische verbeteringen werkt de klantenservice sneller. De databases waren sterk verouderd en zijn opnieuw ingericht. Door de efficiëntere indeling kunnen werknemers veel sneller zoeken en is de performance geoptimaliseerd. Sinds Solvinity is gestart, is het aantal klanten van Qurrent verdubbeld. Door de opgebouwde schaalbaarheid was het geen enkel probleem om deze nieuwe groep te bedienen.
- De communicatie, zowel intern als extern met Solvinity, is sterk verbeterd. Overleg vindt plaats op zowel strategisch/tactisch als operationeel niveau. Eén keer per kwartaal is er regulier overleg over de strategie, en de engineeringteams hebben dagelijks contact.
- Optimale samenwerking tussen development (Qurrent) en operations (Solvinity) dankzij Integrated Delivery.

Leermomenten

Intensieve trajecten zoals deze, die diep ingrijpen op de organisatie, leveren altijd inzichten op waar collega's in een vergelijkbare positie hun voordeel mee kunnen doen. Current directeur Denis Sliker raad bijvoorbeeld sterk aan vooraf alle informatie over zelfgebouwde systemen nauwkeurig te documenteren. "Daar heb je veel plezier en tijdwinst van als een nieuwe IT-partner aanschuift."

Een andere tip is ervoor te zorgen dat vanaf dag één een dedicated projectleider klaarstaat die de communicatie stroomlijnt. "Dit heeft Current in eerste instantie niet gedaan en daardoor is er vertraging opgetreden in het proces", vindt Sliker. Om dit te stroomlijnen heeft Solvinity voorgesteld de communicatie op drie niveaus te voeren: een jaarlijks overleg met de directies, een kwartaaloverleg over strategie en dagelijks contact over development en lopende zaken.

Sinds Solvinity bij Current gestart is, is het aantal klanten verdubbeld, terwijl de beschikbaarheid van de databases en de prestaties van de systemen alleen maar zijn gestegen. Dat is het schaalvoordeel dat Solvinity heeft kunnen brengen. Current wilde bestaande systemen optimaliseren en tegelijkertijd nieuwe diensten toevoegen. Door goed overleg en door alle processen stap voor stap te doorlopen, kon deze uitdaging worden opgelost.

Beide partijen benadrukken dat het heel belangrijk is om regelmatig bij elkaar over de vloer te komen. Niet alleen om elkaars cultuur te leren kennen, maar ook om de achterliggende vragen bij de klant te herkennen. De teams hebben bijvoorbeeld gezamenlijk een kookworkshop gedaan om elkaar goed te leren kennen. Zo werd een solide basis gelegd voor de verdere samenwerking.

Bel Solvinity
voor meer
informatie over
hybrid cloud
solutions op
+31 (0)20 364 36 00

Over Solvinity

Solvinity ontwikkelt innovatieve klantgerichte oplossingen en biedt bedrijven met hoge security-eisen een veilige toegang tot de private, public en hybride cloud. Solvinity is gespecialiseerd in cloud diensten voor managed hosting, analytics, workplace en security. De onderneming is expert op het gebied van hosting van kritische infrastructuren. Onder het motto 'Secure and compliant by design' is Solvinity gecertificeerd op basis van internationale en nationale normen zoals ISO27001, ISO14001, ISAE3402 type II, SOC2 en NEN7510. Jaarlijks participeert het bedrijf in het Giarde Outsourcing Performance onderzoek en scoort daarin al jaren boven de 90%. Klanten geven hoog op over de communicatie van het bedrijf en vinden het prettig dat het bedrijf luistert naar feedback en hier ook daadwerkelijk iets mee doet. Solvinity werkt onder andere voor de rijksoverheid, gemeenten, TNO, Trans Link Systems (OV-chipkaart), ING Bank, Nationale Nederlanden, Rabobank, Ahold, Aegon en ICS Cards. De jaaromzet bedroeg 38,5 miljoen euro in 2016. Er zijn ruim 200 werknemers werkzaam in Nederland. Kijk voor meer informatie op www.solvinity.nl, of volg Solvinity op Twitter en LinkedIn.

Postadres
Solvinity B.V.
Postbus 23673
1100 ED Amsterdam-Zuidoost

T +31 (0)20 364 36 00
www.solvinity.com/nl
info@solvinity.com