

Met de liberalisering van onze energiemarkt komt het een en ander kijken. Niet alleen werd voorgoed een punt gezet achter het monopolie van Electrabel, ook werd een nieuwe federale instelling in het leven geroepen voor het opnemen van de meterstanden. Na wat omzwervingen kwamen er uiteindelijk Eandis, dat de meteropnemer op pad stuurt, en Indexis, dat instaat voor de verwerking van de meterstanden. Teneinde de kwaliteit van hun gegevens en dienstverlening te waarborgen, investeerden die bedrijven in een nieuw IT-systeem voor de planning van medewerkers en verwerking van gegevens en in nieuwe handterminals voor de mobiele medewerkers. Daarvoor gingen ze in zee met aanbieder Ferranti.

[Mobiel meters lezen]

— Liberalisering energiemarkt vraagt investering in dienstverlening —

- De keuze voor Ferranti kwam er na een grondige vergelijking van verschillende aanbieders.

Christiaan Vandist, expert & quality audit manager Indexis: "In 2002 drong het tot ons door dat de energiemarkt werd geliberaliseerd. Toen hebben we een Europees lastenboek opgesteld, waarop een aantal gerenommeerde aanbieders hebben ingeschreven. Vervolgens hebben wij alle offertes met heel veel mensen a.h.v. een onafhankelijk puntensysteem geëvalueerd en gequoteerd. Toen we de optelsom maakten, bleek Ferranti voor ons de beste aanbieder, zij het niet de goedkoopste."

In 2002 wist Indexis evenwel niet wat het op 1 januari 2003 nodig zou hebben. Ferranti kreeg het order dan ook vrij laat, namelijk pas in augustus 2002. Maar aangezien Ferranti al ervaring had met projecten voor de geliberaliseerde energiemarkt, o.a. in Nederland, kon het snel voor een oplossing zorgen. "Zij hebben er zich met een aantal mensen op gestort om ons op 1 januari 2003 een oplossing te bieden, die er vandaag nog altijd staat", vertelt Vandist. Die oplossing omvat zowel de handterminals waarmee de meteropnemers uitgerust zijn als de software om de gegevens te verwerken.

Keuze toestellen

De meteropnemers zijn uitgerust met een handterminal van Intermec. Bij ►



Christiaan Vandist, expert & quality audit manager Indexis: "We hebben in de terminals een aantal functies gestopt waardoor de meteropnemer meteen al kan controleren of hetgeen hij intikt wel kan. Heeft de klant bijvoorbeeld plots een enorm hoog verbruik, dan kan de meteropnemer ter plaatse al vaststellen of die klant misschien een bijkomend toestel heeft geïnstalleerd."

Een beetje geschiedenis

Sinds 1 januari 2003 kunnen in België de eerste 30.000 klanten van elektriciteit en gas vrij hun energieleverancier kiezen. Op 1 juli van dat jaar kwam heel Vlaanderen aan de beurt, goed voor ongeveer 3,8 miljoen gas- en elektriciteitsklanten. Sinds 1 januari 2007 kunnen zes miljoen klanten hun energie kopen waar ze dat willen.

Voor de vrijmaking van de energiemarkt in België had Electrabel het monopolie. Maar met de nieuwe regeling werden de intercommunales plots netbeheerders. En omdat zij zelf geen personeel hadden, namen ze grotendeels het personeel over van Electrabel – dat toen in Vlaanderen Netmanagement was. Om de meters te lezen moest evenwel een afzonderlijke entiteit worden opgericht. Vandaar dat Indexis in het leven werd geroepen, een federaal bedrijf verantwoordelijk voor het lezen van de meters, het valideren van de metergegevens en het opsturen van die gegevens naar de betreffende energieleverancier.

Maar toen Electrabel zich eenmaal uit de netbeheeromgeving had teruggetrokken, besloot de wetgever dat alles toch weer bij mekaar mocht worden gevoegd. Zo werd Eandis opgericht, een bedrijf dat ontstaan is uit het vroegere Netmanagement. Het spreekt voor zich dat het een en ander moest worden gereorganiseerd. Sindsdien gebeurt de meteropname bij de klant thuis door een 120-tal meteropnemers van Eandis. Zodanig dat de eindklant nog slechts één partij kent, namelijk Eandis. Vanaf het moment dat die meter is opgenomen, komen de gegevens in de systemen van Indexis, en valideren de medewerkers van Eandis de gegevens op die systemen. Van zodra de validatie heeft plaatsgevonden, is het Indexis die de gegevens naar de respectieve energieleverancier stuurt.

Vlaanderen telt vier opnameregio's: Kortrijk, Merelbeke, Antwerpen en Leuven. Daar bevindt zich telkens een centrale, waar de planners zitten – die het voorbereidende werk doen om de meteropnemers op pad te sturen – en de valideurs – die het werk nadien doen als de index eenmaal binnen is.

de selectie van de toestellen was het merk niet van belang. De enige voorwaarde was dat Windows CE of Pocket pc erop kon draaien. Verder werd er geopteerd voor alfanumerieke toetsen. Een volledig touchscreen is even overwogen, maar dat bleek geen goede oplossing voor de gebruikers, o.a. omdat de pennetjes snel verloren zouden gaan.

C. Vandist: "Je moet er ook rekening mee houden dat een meteropnemer de hele dag met die terminal in de hand loopt, dat hij binnen en buiten loopt, dat hij 's winters wel eens handschoenen wil aandoen, enzovoort. Bovendien wordt die terminal gebruikt in nette woningen en in minder nette woningen. De opnemer is doorgaans ook te voet en heeft zomaar

geen batterijlader bij zich. De autonomie van de toestellen moet dan ook voldoende lang zijn."

Het nieuwe toestel heeft opvallend minder toetsen dan het vorige (Telxon). Zo zijn er geen alfabetische toetsen, maar wel cijfertoetsen. Een bewuste keuze, want de meteropnemers hebben het vaakst cijfertoetsen nodig. Bovendien is een aantal berichten al op voorhand geprogrammeerd zodat de meteropnemer slechts de passende mededeling hoeft aan te duiden. Moet hij toch tekst intikken, dan kan hij de cijfertoetsen gebruiken zoals het geval is bij sms'en met een gsm.

C. Vandist: "Als wij van een bepaalde teller bijvoorbeeld een stand van vier cijfers verwachten terwijl de meteropnemer vaststelt dat er vijf cijfers zijn, dan betekent dat dat wij over verkeerde technische data van die meter beschikken. Dan moet de opnemer ons dat kunnen vertellen. Omdat zoiets vaak voorkomt, hebben we dat als standaardcode in de terminal gezet. Iets wat de opnemer manueel intikt, moeten we altijd eerst lezen, nagaan wat die fout is en wat we ermee moeten doen."

Communicatie

De vroegere meetopnametoestellen waren gekoppeld aan het intercommunale systeem van Electrabel. Via de handterminals kwamen de indexen ook direct in de pc's van Electrabel terecht. "Je kunt je wel inbeelden dat we dat niet konden volhouden, want er is nu ook Nuon, en Luminus en Essent op de markt, elk met hun eigen systeem. Dus wij moesten wel gaan ontkoppelen van dat Electrabel-systeem", aldus Vandist.

Aangezien de nieuwe energieleveranciers de indexen graag zo snel mogelijk hebben, moest er een performanter systeem worden gezocht. Als een meteropnemer vandaag bij een klant geweest is, dan wil de leverancier zijn factuur namelijk ook zo snel mogelijk naar die klant opsturen en niet drie maanden later.

Er werd geopteerd voor handterminals die met GPRS communiceren. De hele dag vindt communicatie plaats tussen de terminals en de centrale. Als de index bij de klant is opgenomen, beschikt Eandis een uur later al over die gegevens. Voldoet die index vervolgens aan een aantal validatieparameters – zo moet het verbruik enigszins in lijn zijn met het verbruik van het vorige jaar – dan wordt die onmiddellijk door het systeem verwerkt. Kortom, een index die 's ochtends is opgenomen, zit 's middags al bij de leverancier.

Bovendien gebeurt een eerste validatie al door de meteropnemer bij de klant.

C. Vandist: "We hebben in de terminals een aantal functies gestopt zodat de meteropnemer meteen al kan controleren of hetgeen hij intikt wel kan. Heeft de klant bijvoorbeeld plots een enorm hoog verbruik, dan kan de meteropnemer ter plaatse al vaststellen of die klant misschien een bijkomend toestel heeft geïnstalleerd."



Guido van de Velde, BU manager, Ferranti: "De winst zit niet alleen bij de eigenlijke opname, ook de nazorg verloopt vlotter. Als er vroeger een index binnenkwam, moest men in een ander systeem nakijken of er eventueel een opmerking was geweest. Nu wordt direct weergegeven of een index juist is. Dat scheelt een stuk in de doorstroming van de data."

Uiteraard werkt het nieuwe systeem volgens Vandist via tweewegcommunicatie. "Vroeger kwam de meteropnemer op de centrale binnen en moest zijn terminal worden geladen zodat zijn volgende rondes er op kwamen te staan. Vervolgens vertrok hij voor een paar dagen. Als hij na drie dagen terugkwam en bleek dat er wegens een fout niet één index in zijn toestel zat, dan kon hij herbeginnen. Nu is dat anders. Als er nu iets met het toestel zou gebeuren, kunnen wij dat de meteropnemer praktisch onmiddellijk laten weten en kan hij een nieuw toestel komen halen. Ook als we willen dat hij stopt met zijn ronde om dringend een bepaalde straat te gaan opnemen die om de een of andere reden van belang is, krijgt hij dat bericht op zijn handterminal."

Guido van de Velde, business unit manager Ferranti: "De communicatie tussen de centrale en de handterminal verloopt via GPRS. Heeft het mobiele toestel gedurende een bepaalde tijd geen ontvangst, dan houdt het de gegevens bij in een lokale database tot er opnieuw verbinding kan worden gemaakt. Dat werkt ook in omgekeerde richting. Als de centrale een opdracht doorstuurt, maar ze kan de pda niet bereiken, dan zullen die verstuurde gegevens de eerstvolgende keer dat de meteropnemer communicatie maakt, op zijn scherm verschijnen."

Voor het opnemen van de meters zijn er twee verschillende soorten rondes. Eenderzijds zijn er de periodieke rondes die elk jaar hetzelfde zijn.

Aangezien daar heel wat jaren ervaring achter schuil gaan, verlopen die periodieke rondes dan ook zoals vroeger. Anderzijds is er specifieke Meter Reading On Demand (MROD). Daar betreft het ongeplande opnames die moeten worden uitgevoerd omdat de klant niet thuis was en achteraf opnieuw moet worden bezocht. Uiteraard kan zo'n ronde niet op basis van ervaring in het systeem worden vastgelegd aangezien die rondes elke keer weer anders zijn. Om die rondes te genereren houden de planners van Eandis er bijvoorbeeld rekening mee waar de opnemer woont zodat hij het snelst op een bepaalde plaats kan komen. Op die manier wordt een zo optimaal mogelijke ronde verkregen.

Alle communicatie tussen de planners en de opnemers verloopt via de terminal. Een opnemer krijgt zijn opdrachten doorgaans voor drie dagen. Mocht er op een bepaalde dag een panne zijn, dan kan hij de opdrachten voor een andere dag verwerken.

C. Vandist: "Op die manier laten we de meteropnemer ook zelf wat initiatief nemen. Bovendien moet hij flexibel kunnen inspelen op lokale evenementen. Bijvoorbeeld, als hij in een straat komt waar we een ronde hebben gepland en daar staat ineens een kermis of er is een ongeval gebeurd, dan kan hij beslissen die ronde vandaag niet te doen en eventueel naar morgen te verschuiven."

Als een meteropnemer zijn ronde verandert, merkt Indexis dat onmiddellijk aan de gegevens die het binnenkrijgt.

C. Vandist: "Wij zien dat we meterstanden krijgen van huizen die deel uitmaken van een andere ronde. Zo weten we dat de opnemer met een andere ronde begonnen is."

G. van de Velde: "Bij de MROD wordt ook een kaart gegenereerd zodat de meteropnemer weet hoe hij van de ene positie naar de andere moet rijden. Ook is het bij bepaalde installaties niet altijd even makkelijk de meter te vinden. Hangt de meter onder de trap, ligt de sleutel bij de burens, heeft de klant een gevaarlijke hond, die informatie kan allemaal centraal worden bijgehouden. De meteropnemer krijgt die informatie dan op z'n terminal te lezen als hij bij die betreffende klant is. Uiteraard moeten die gegevens up-to-date worden gehouden. Dat is dan weer de taak van de meteropnemer. Hij voegt informatie toe en die wordt opnieuw gesynchroniseerd."

Ook als een meteropnemer pakweg fraude vaststelt, of merkt dat een meter loshangt van de muur, kan hij dat direct via zijn terminal melden. Maakte hij daar vroeger melding van, dan volgde een hele manuele afhandeling, voor zover dat bericht al niet in een lade verdween. Nu komt zo'n bericht elektronisch in een systeem binnen. Daar krijgt het zijn ticket en ooit moet dat ticket afgehandeld zijn. Dat kan nu veel gemakkelijker worden gemonitord.

Minder fouten?

Of Indexis er een idee van heeft of het foutenpercentage is verbeterd in ►



Een meteropnemer loopt de hele dag met de terminal in de hand, loopt binnen en buiten, in weer en wind. Bovendien wordt de terminal gebruikt in nette en in minder nette woningen. Doorgaans is de opnemer ook te voet en heeft hij zomaar geen batterijlader bij zich. De autonomie van de terminal moest dan ook voldoende lang zijn.

vergelijking met vroeger? "Dat hebben we nooit echt gemeten", geeft Vandist toe. "De winst zit ook niet in het intikken. Tegenwoordig gaan mensen steeds vaker met z'n tweeën uit werken. Onze ratio van het bezoek bij de klant vermindert dan ook. We bekijken nu hoe we met verschuivende uurroosters kunnen werken. Want misschien raak je gemakkelijker 's avonds binnen. Maar je kunt je wel inbeelden dat als ze om tien uur 's avonds bij u aanbellen om de meter op te nemen, dat wel enig argwaan zal wekken. Dus zijn we daar beperkt.

Dankzij het nieuwe systeem weten we nu wel sneller of een klant afwezig is. Kan de meteropnemer niet binnen, dan sturen wij de klant een brief met een antwoordkaartje. Er zijn veel klanten die dat kaartje keurig ingevuld terugsturen. Vroeger kreeg de klant pas veertien dagen later zijn brief. Nu kan die brief bij wijze van spreken 's anderendaags al vertrekken. In feite is vooral de kwaliteit van de opnames verbeterd."

G. van de Velde: "De winst zit niet alleen bij de eigenlijke opname, ook de nazorg verloopt vlotter. Als er vroeger een index op het systeem van Indexis binnenkwam, moest men in een ander systeem gaan nakijken of er eventueel een opmerking was geweest. Nu wordt direct weergegeven of een index juist is. Dat scheelt een stuk in de doorstroming van de data."

Systemintegratie

Het centrale systeem bij Indexis is MECOMS van Ferranti. Het systeem,

voluit Metering and Contract Management System, werd speciaal ontwikkeld voor de geliberaliseerde energiemarkt. Dat systeem bevat alle gegevens, bijvoorbeeld de historische indexen, die naar de terminals worden gedownload. Daartoe worden de gegevens intern in een Oracle database verzameld, vervolgens in tools omgezet en dan via Webservices en GPRS naar de handterminals gedownload.

De interne database is erg groot, want die bevat niet enkel de jaarlijks of de maandelijks gemeten klanten, maar ook de zeer grote klanten die om het kwartier worden gemeten.

C. Vandist: "MECOMS dient om meters op te nemen en voor de volledige verwerking achteraf: indexen valideren, ze per leverancier optellen, een heleboel werk dat we voor de geliberaliseerde markt doen. MECOMS dient echter niet voor het hele voortraject: het installeren van de meter, het herstellen van de meter, enzovoort. Daarvoor heeft de netbeheerder een eigen SAP-systeem. Van de netbeheerder krijgen wij dagelijks een bericht van de wijzigingen van meters bij klanten. Bijvoorbeeld als bij een klant een meter is vervangen, of een meter actief of inactief is gemaakt. Daarmee hebben we dan de gegevens over de technische installatie. Gegevens over hoe die klant op dat adres heet, krijgen we dan weer van de energieleverancier via nog een andere weg."

Van die twee systemen, het SAP-systeem en het andere systeem, krijgt Indexis elke dag een kopie. "We krijgen geen 'foto', maar we krijgen een wijziging die we op onze foto moeten uitvoeren", vertelt Vandist. "We proberen dat synchroon te houden. We brengen de gegevens bij elkaar en dan weten we bij welke klant we die maand de meter moeten gaan opnemen."

De berekening van de factuur tot op kilowattuur vindt plaats bij Indexis. Indexis stuurt de leverancier het verbruik van de klant. De prijs die daaraan vasthangt, wordt bepaald door de leverancier. Wat Indexis wel berekent, zijn de distributiekosten. Immers, naast ons eigenlijke energieverbruik dat we aan de leverancier betalen, moet ook betaald worden voor het gebruik van de kabel die in de grond ligt. Die zogenaamde distributiekosten betalen we aan de netbeheerder, zij het via de energieleverancier. En dat bedrag berekent Indexis.

Communicatiekosten

Vandist geeft toe dat de communicatiekosten bij Indexis flink kunnen oplopen, maar die kosten wegen zeker op tegen de investering. "De meeste communicatiekosten hebben we met grote klanten", zo luidt het. "Dat zijn sinds kort alle klanten die boven de 56 kilovolt ampère aansluiting zitten. Die klanten worden uitgerust met een meter die wij elke nacht



Het nieuwe toestel (links) heeft opvallend minder toetsen dan het vorige. Zo zijn er geen alfabetische toetsen, maar wel cijfertoetsen. Een aantal berichten is al op voorhand geprogrammeerd zodat de meteropnemer slechts de passende mededeling hoeft aan te duiden.

via gsm uitlezen om hun verbruik te kennen. Dat betekent inderdaad zware communicatiekosten.”

G. van de Velde: “De GPRS-kosten zakken ondertussen wel drastisch. En dan kun je nog een stap verder gaan. Zo doen wij momenteel een project met smart metering, waarbij elke dag de huishoudmeters via GPRS worden uitgelezen. Daar komt geen meteropnemer meer aan te pas. De GPRS-prijzen zijn niet meer te vergelijken met twee jaar geleden, en als je dan afspraken kunt maken waarbij je 's nachts de meters gaat uitlezen, wanneer het netwerk toch niet belast is...”

C. Vandist: “Er zijn inderdaad projecten waarbij het laagspanningsnet voor je elektriciteit en je gasmeter via GPRS worden uitgelezen. België is daar nog niet mee bezig, maar in Nederland, bijvoorbeeld, loopt er een proefproject van zo'n 75.000 klanten die met dat systeem zijn uitgerust. Op die manier kun je ook heel snel fraude vaststellen. Want als je meet wat er in je kabel gaat, en je kent alle huizen, en je leest dat één keer uit 's nachts en tien dagen later opnieuw. Dan moet je som kloppen. Maar hoe dat zit op het vlak van privacy is natuurlijk een ander paar mouwen. Want op die manier weet je ook wanneer de mensen niet thuis zijn.”

HC



Barloworld Handling



Hyster Reach Truck Matrix

- Capaciteit van 1400 tot 2500 kg
- Uitstekende wendbaarheid
- Bediening met hydraulische hendels of joystick
- AC technologie
- Optimaal comfort
- 4 instelbare prestatieniveaus



Barloworld Handling nv, Hantsbestenweg 1450 • 1130 Heren

☎ 02 245 35 65 ☎ 02 245 00 92 ✉ info@handling.barloworld.be

🌐 www.barloworld.be | Servicepunt in Harelbeke ☎ 056 36 00 38