



## Les clients d'AWW sont servis rapidement, efficacement et pour moins cher.



Soucieux d'améliorer son fonctionnement interne comme son service, le producteur d'eau potable AWW a décidé en 2004 d'adopter une méthode de travail à base de processus. Un support informatique intégré constituait une condition *sine qua non*.

En concertation avec Itineris, partenaire IT, le choix s'est porté sur Microsoft Dynamics AX, principalement pour des raisons de flexibilité. La gestion rigoureuse du projet a bientôt débouché sur l'intégration du centre de contact clients dans le reste de l'activité, ainsi que sur la mise en oeuvre de la solution Itineris Utilities, avec Xellent, un module de facturation pour les compagnies de fournitures publiques.

Désormais, via un point d'accès unique, les agents du helpdesk connaissent la situation du client qui appelle et peuvent répondre tout de suite à ses questions. L'intégration à internet va encore accélérer la facturation électronique, et permettra un contrôle direct des données. Un des grands avantages de ces méthodes intégrées se situe dans une meilleure qualité des données. Dans une entreprise de fournitures publiques comme AWW, l'objectif central – le service – en bénéficie directement.

## Aperçu

**Pays :** Belgique

**Secteur :** Production d'eau potable

## Profil

AWW est un des plus grands producteurs d'eau potable du Benelux. Chaque année, la compagnie produit et livre plus de 150 milliards de litres. Sur ce total, 72% vont aux particuliers et aux industries de la région anversoise. Le reste, 28%, est vendu aux autres distributeurs d'eau potable flamands.

## Défi

AWW voulait adopter une méthode de travail à base de processus, avec intégration de tous les systèmes informatiques des départements. Objectif final : mieux servir la clientèle.

## Solution

Microsoft Dynamics AX améliore le service au client en liaison avec Utilities Solution et le module de facturation Xellent.

## Avantages

- Un point d'accès unique pour le personnel de la société
- Intégration avec internet
- Meilleures possibilités de contrôle
- Amélioration de la qualité des données
- Mobilité et ordinateurs portables renforcent l'efficacité des collaborateurs itinérants
- Amélioration du service au client

**M**algré d'importants développements sur mesure et l'apport du logiciel comptable de ReMax, l'AS/400 ne suffisait plus aux besoins d'une entreprise de fournitures publiques moderne comme AWW. Le manque d'intégration entre les applications se faisait particulièrement sentir. Il n'était plus justifiable, par exemple, de devoir introduire chaque mois, à la main, les données regroupées de 50.000 factures (600.000 par an) dans la comptabilité.

Soucieux d'améliorer son fonctionnement interne comme son service, le producteur d'eau potable AWW a décidé en 2004 d'adopter une méthode de travail à base de processus, avec intégration du support informatique. Le choix d'un package d'automatisation s'imposait. Il fallait en effet intégrer les systèmes des différents départements, et les rendre accessibles via une interface conviviale et unique. L'intégration devait couvrir aussi le GIS, la gestion de stock, le planning du travail et le centre de contact clients. Enfin, l'achat de PC de poche et portables devait favoriser la mobilité et la flexibilité du personnel.

## Atlas porte les processus

La volonté d'améliorer la gestion de l'entreprise a donné naissance à un grand projet, dont l'impact a touché en priorité le département Marketing & Vente, la logistique et la comptabilité. Mais le nouveau dispositif supportera aussi le fonctionnement des achats, des magasins et du service personnel. Baptisé Atlas, le projet est dirigé par Koen Meersschaert pour la partie qui concerne Marketing et Vente. " Atlas s'inscrit parfaitement dans notre mission et notre stratégie. Nous voulons offrir des solutions totales pour la fourniture et le traitement de l'eau. Mais nous attachons aussi beaucoup d'importance à la responsabilité sociale et à l'entreprise durable, ainsi qu'à l'équilibre entre les intérêts économiques et sociaux. Une organisation fondée sur les processus, avec un support ICT adapté et intégré, doit servir ces objectifs, " déclare Koen Meersschaert, coordinateur Marketing & Vente d'AWW.

## 20.000 factures par nuit

Pour déployer le projet Atlas dans son département Marketing & Vente, AWW a fait appel à son partenaire IT Itineris, spécialisé dans l'automatisation des compagnies de fournitures publiques. Au stade de la sélection, Itineris avait proposé sa solution spécifique, basée sur Microsoft Dynamics AX. " Une enquête soulignait la flexibilité du package, un critère très important pour nous, explique Koen Meersschaert. C'est surtout pour pouvoir suivre les nombreux changements législatifs que nous avons be-

soin d'une vraie solution 'utility', avec une expérience avérée. " Tous les préposés au centre contact clients doivent pouvoir utiliser le système en même temps.

Dynamics AX est épaulé par Itineris Utilities Solution et le module de facturation Xellent, distribués par Itineris. Le logiciel traite en seulement trois heures jusqu'à 20.000 factures par nuit, dont deux tiers de factures intermédiaires et un tiers de décomptes finaux de la consommation. Pour AWW, cela suffit, mais le système peut traiter un plus grand volume si nécessaire. Le programme assure un contrôle automatique, ordonne le paiement des soldes négatifs, génère automatiquement les listes de mauvais payeurs, peut facturer au volume plutôt qu'à intervalle de temps fixe, et se montre assez flexible pour s'adapter aux changements de prix ou de réglementation.

### Moins d'appels au secours

La nouvelle méthode de travail doit aussi réduire considérablement le nombre d'appels au centre de contact clients. A cet égard, internet joue un rôle important, par exemple dans l'enregistrement des relevés de compteur d'eau. Un contrôle immédiat permet de corriger tout de suite les erreurs apparentes. Le système crée directement la facture et la présente au client, qui dispose de la possibilité de payer par internet. Les reprises de contrat et la gestion des données personnelles sont également assurées par ce biais.

Pour l'agent du helpdesk du centre de contact, le système est très simple : toute l'information est accessible via un point unique. Il peut consulter toutes les données du client via un seul numéro, mais aussi le rechercher à partir d'autres critères, comme le numéro de compteur ou l'adresse de livraison. Une interface utilisateur claire et l'accès direct aux applications des différents départements d'AWW permettent de répondre plus rapidement aux questions des clients. Le système présente en effet à l'opérateur une vue complète du client, y compris les situations exceptionnelles comme un manque de pression, une coupure pour non-paiement ou une facture ouverte. Le système met automatiquement en évidence les points à surveiller. Ainsi armé, le helpdesk peut communiquer des informations complètes au client, qui ne doit plus retéléphoner. Résultat : le nombre d'appels baisse.

En 2007, les itinérants disposeront d'un PDA ou d'un ordinateur portable. Les données complémentaires, difficilement prévisibles, pourront alors être introduites à distance. Et le siège pourra dépêcher directement les techniciens en déplacement vers les lieux d'intervention. Autre atout : le système peut associer des notes isolées à certaines données. Cela permet de stocker les communica-



**" La gestion intégrée va améliorer l'accessibilité, le partage et l'échange de l'information. Nous pourrons ainsi exécuter et maîtriser plus facilement les processus qui concernent plusieurs départements. "**

Koen Meersschaert,  
coordinateur Marketing & Vente chez AWW

tions entrantes et sortantes dans le bon contexte.

### Une meilleure qualité des données

Un package d'automatisation doit améliorer la qualité des données saisies. Pour Koen Meersschaert, chef de projet, il importait surtout que le système soit parfaitement univoque. Pas question, par exemple, de confondre deux clients. Aujourd'hui, grâce au numéro de registre national, il est possible d'éviter que deux personnes portant le même nom soient prises l'une pour l'autre. Nous sommes également en mesure d'exploiter un éventail de canaux de communication : e-mail, fax, documents scannés, correspondance sortante ou systèmes sans fil. "

Le projet est mené à bien par modules relativement petits. " Cela nous aide à garder une vue d'ensemble. Toutes les six semaines, AWW évalue le projet avec nous, et nous procédons aux ajustements éventuels, " explique Egdard Vermeersch, *managing director* d'Itineris. " Notre méthodologie de projet repose sur la norme Rational Unified Process (RUP). Celle-ci sert de fil conducteur au projet, de la définition de la portée à la mise au point finale. Le RUP concentre l'attention sur ce qui est vraiment important pour l'entreprise, et les priorités sont adaptées dans ce sens. Grâce à cette approche, AWW et Itineris peuvent réaliser le projet en toute souplesse, dans le respect de la stratégie de l'entreprise. "

## Pour plus d'informations

Pour plus de détails concernant les produits et services de Microsoft, appelez le +32 (0)2 704 30 00 ou rendez-vous sur <http://www.microsoft.com/belux/nl/executivecircle/default.aspx>. Vous y trouverez d'autres entreprises qui utilisent des applications comparables.

Cas par secteur :

[http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories\\_industry.aspx](http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories_industry.aspx)

Cas par produit :

[http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories\\_product.aspx](http://www.microsoft.com/belux/nl/businesssolutions/successstories_product.aspx)

Pour plus de détails concernant les produits et services d'Itineris, appelez le +32 (0)9 386 01 02 ou rendez-vous sur [www.itineris.net](http://www.itineris.net)

Pour plus de détails concernant AWW, appelez le +32 (0) 3 244 05 00 ou rendez-vous sur [www.aww.be](http://www.aww.be)



### Assistance de première ligne interne

Pour garder le projet sur les rails, AWW travaille avec un groupe d'utilisateurs clés, qui ne sont pas tous des amateurs d'informatique. Le groupe veille à ce que le projet reste acceptable par tous. " Une collaboration étroite avec notre partenaire donne naissance à un système documenté, qui nous permet d'assurer une assistance de première ligne simple. Il n'est pas bon, en effet, de dépendre d'un tiers au moindre incident, " estime Koen Meersschaert. " En tout cas, nous apprécions beaucoup le bon équilibre qu'Itineris a su trouver entre prix, qualité et budget.

**L'approche unique d'Itineris, son expertise spécialisée et son expérience des spécificités du marché des fournitures publiques ont joué un rôle déterminant dans la mise en oeuvre d'un projet aussi complexe.**

Hendrik Seuntjens, manager AWW

La quantité minimale de déchets issus de la conversion des données illustre bien la qualité du projet. La conversion portait sur un énorme volume de données : 150.000 clients, avec signalétique, historique, commandes, services, etc. Grâce à l'approche itérative d'Itineris, AWW a pu limiter le déchet à 22 données clients, dont la raison était connue. Une performance unique !

Peu après le démarrage de l'application, il était encore trop tôt pour quantifier les avantages d'Axapta. " Mais une chose est sûre : la qualité de nos données progresse, et leur traitement est plus rapide que par le passé. Là où il fallait 24 heures pour traiter les fichiers Coda, il n'en faut plus que quatre. "

**Microsoft®**