



### Grâce à l'automatisation, les collaborateurs d'ENEKO peuvent accorder une plus grande attention aux clients



excellence in utilities

T +32 9 386 01 02  
E info@itineris.net

www.itineris.net

ENEKO Business to Business, la division pour clients professionnels du fournisseur d'énergie néerlandais ENECO, fournit de l'électricité, du gaz et de la chaleur aux sociétés. ENECO souhaitait rationaliser ses systèmes informatiques et les processus d'entreprise y afférant tout en accélérant le développement de nouveaux produits et services. Elle voulait aussi adapter ses systèmes informatiques aux applications d'e-business afin d'améliorer davantage encore la convivialité pour ses clients et réduire ses frais de traitement.

ENEKO a dès lors décidé d'investir dans le logiciel d'automatisation Microsoft Dynamics AX, complété du logiciel d'Itineris qui automatise tous les processus d'entreprise, de l'offre à la facturation. Depuis, les collaborateurs commerciaux et administratifs travaillent plus rapidement et plus efficacement. La direction financière peut mieux suivre les activités en cours et le département IT peut gérer plus aisément le système informatique central. Des modules d'e-business peuvent être rajoutés tout simplement au système existant. ENECO escompte dès lors une hausse de son chiffre d'affaires et de sa productivité et ainsi, un amortissement de l'investissement en l'espace de deux ans.

## Aperçu

**Pays :** Pays-bas

**Secteur :** Secteur de l'énergie

## Profil

ENECO est une des plus grandes sociétés d'énergie aux Pays-Bas. L'ensemble des services proposés comprend la production, le transport et la fourniture d'électricité, de gaz, de chaleur et de services annexes (mesure, gestion, installation et facturation). Au total, ENECO dessert environ deux millions de clients professionnels et particuliers.

## Défi

ENECO souhaitait rationaliser ses systèmes informatiques et les processus d'entreprise y afférant tout en accélérant le développement de nouveaux produits et services. Elle voulait aussi adapter ses systèmes informatiques aux applications d'e-business afin d'améliorer davantage encore la convivialité pour ses clients et réduire ses frais de traitement.

## Solution

Après une large sélection, ENECO a opté pour Microsoft Dynamics AX, complété du logiciel spécifique d'Itineris et de son expérience. Cette solution globale automatise les processus d'entreprise, de l'offre à la facturation.

## Avantages

- Création plus rapide et plus efficace de nouveaux produits (délais de mise sur le marché plus courts)
- Travail selon des processus standardisés
- Moins de travail administratif et manuel
- Moins de risques d'erreur
- Une plus grande attention consacrée aux contacts avec le client
- Augmentation de la satisfaction des clients
- Des factures correctes
- Un système qui se gère efficacement
- Hausse du chiffre d'affaires grâce à l'automatisation
- Réduction du *cost to serve*

**E**NECO Business to Business, la division pour clients professionnels du fournisseur d'énergie néerlandais ENECO, fournit de l'électricité, du gaz et de la chaleur aux sociétés. "Afin de définir correctement et rapidement nos formes de produits et contrats avec les clients et de les facturer par la suite, nous avons investi dans Microsoft Dynamics AX" raconte Jeroen Bode, manager operations chez ENECO B2B. "Nous atteignons ainsi trois objectifs simultanément : la réduction du délai de mise sur le marché puisque nous pouvons développer de nouveaux produits en toute flexibilité, la réduction du *cost-to-serve* et, par conséquent, une meilleure vue sur nos processus de vente et de traitement des contrats."

Autrefois, ENECO utilisait plusieurs systèmes informatiques reliés ensemble, qui pouvaient être améliorés en termes de collaboration et de coûts d'utilisation. En outre, plusieurs clients demandaient des applications

**"Nous escomptons d'amortir nos investissements en l'espace de deux ans."**





**"La flexibilité de notre phase d'offre et de contrat est essentielle pour servir mieux encore nos clients et augmenter ainsi notre chiffre d'affaires."**

**Jeroen Bode, Manager Operations chez ENECO B2B**

d'e-business qui réclamaient une infrastructure IT intégrée et bien protégée. "L'ancien système hétérogène commençait tout doucement à nous prendre trop de temps et à s'avérer trop coûteux. Nous devons aussi pouvoir accélérer le développement de nouveaux produits et services. La concurrence dans notre secteur est très rude, ce qui nous oblige à développer très rapidement" poursuit Jeroen Bode.

Après une sélection intensive, ENECO a choisi Itineris. Cette société propose un logiciel très spécifique pour les sociétés utilitaires. L'application s'appuie sur le logiciel d'automatisation Microsoft Dynamics AX. "Nous voulons un système flexible, à la taille de notre département de B2B qui compte quelque 150 personnes. Nous recherchons un partenaire qui, dès le début, réfléchirait avec nous à nos besoins spécifiques. Itineris le faisait déjà durant la phase d'offre" dit-il encore. Quelque 80 personnes du département de vente et de marketing utilisent aujourd'hui le nouveau logiciel.

Pour les utilisateurs, les changements positifs sont nombreux. Les processus d'entreprise, de l'offre à la facturation, sont désormais automatisés. Le processus d'approbation est automatique, de sorte que chaque document est validé au bon moment par la bonne personne. Et les utilisateurs peuvent visualiser les données nécessaires sur un seul écran. Même des données provenant d'autres systèmes informatiques peuvent être affichées par Microsoft Dynamics AX, comme si elles se trouvaient dans le système. "Voilà une très grande amélioration par rapport à autrefois. Avant, nos collaborateurs devaient retirer leurs informations de diverses applications. Avec notre logiciel central, nous avons quasiment réduit le risque d'erreur à zéro. Désormais, nous pouvons aussi établir des contrats au sein d'un système unique. Puisque tout est défini de manière uniforme, la direction financière peut mieux suivre les événements. Les utilisateurs peuvent aussi mieux suivre la progression de leurs actions. Ils reçoivent par exemple un avertissement automatique lorsqu'une offre arrive à échéance, afin de

## Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les produits décrits de Microsoft, appelez le +32 (0)2 704 30 00 ou visitez le site [www.microsoft.be/business/cases](http://www.microsoft.be/business/cases). Vous y trouverez d'autres entreprises qui utilisent des applications similaires.

Pour plus d'informations sur Itineris, appelez le +32 (0)9 386 01 02 ou surfez sur [www.itineris.net](http://www.itineris.net).

Pour plus d'informations sur ENECO, visitez le site [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl).

pouvoir contacter le client. En outre, nous pouvons transmettre plus rapidement des informations au client lorsque celui-ci en fait la demande. Enfin, le système central se gère plus efficacement que nos systèmes précédents" remarque-t-il.

"Les sociétés travaillant sur plusieurs sites constituent pour nous un groupe cible important mais il est relativement complexe d'établir des contrats pour celles-ci et de les facturer. A l'aide de Microsoft Dynamics AX, nous voulons mieux servir ce segment. En outre, nos collaborateurs du marketing et de la vente peuvent s'axer d'autant plus sur l'offre du bon produit, réduisant ainsi notre *cost-to-serve*. Le client a un fournisseur plus fiable et reçoit le produit qui lui convient le mieux. Nous pouvons simultanément investir plus de temps dans des services servant à la vente effective plutôt que dans des services après-vente. La flexibilité de notre phase d'offre et de contrat est essentielle pour servir mieux encore nos clients et augmenter ainsi notre chiffre d'affaires. Notre investissement dans le logiciel était assez conséquent mais nous pensons l'amortir en deux petites années. En outre, nous disposons d'un des systèmes les plus modernes pour notre secteur" conclut Jeroen Bode.

ENECO possède aussi des sites en Belgique et examine s'il est judicieux d'y installer Microsoft Dynamics AX et l'application d'Itineris. Ceci constituera un tout nouveau projet puisque les produits d'ENECO et les prescriptions légales pour les sociétés d'énergie sont différents en Belgique et aux Pays-Bas.

**Software & Services**

**Business Solutions**

Microsoft Dynamics AX

**Microsoft®**