



Essent consacre plus de temps à ses clients grâce à l'automatisation de sa facturation



itineris
excellence in utilities

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

www.itineris.net

Essent souhaitait automatiser entièrement la facturation de ses clients industriels. Etablir des factures était un processus principalement manuel, qui impliquait la saisie d'une énorme quantité de données. Les erreurs étaient donc inévitables. Essent est dès lors partie à la recherche d'une solution permettant d'éviter ces erreurs et garantissant un meilleur service aux clients de ce segment. Le partenaire informatique Itineris a présenté sa solution B2B pour sociétés d'utilité publique, basée sur Microsoft Axapta. Grâce à une préparation approfondie et d'innombrables tests, l'implémentation complexe et la migration vers ce nouvel environnement ont été réalisées en six mois. Tous les collaborateurs ont, dès le début, été étroitement impliqués dans ce grand projet informatique.

Depuis qu'Essent a automatisé la facturation de ses clients industriels, ceux-ci reçoivent à date fixe une facture correcte et nettement plus détaillée. Essent consacre le temps ainsi gagné à une meilleure prestation de services et à une approche dynamique de ses clients. Désormais, le fournisseur d'énergie peut réagir plus vite aux changements du marché et s'accaparer des parts de marché supplémentaires. À l'avenir, Essent étendra davantage encore l'automatisation.

Aperçu

Pays : Belgique

Secteur : Energie

Profil

Essent fournit du gaz et de l'électricité en Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas, tant aux particuliers qu'aux entreprises. En Belgique, Essent est le plus grand fournisseur d'énergie alternatif. Elle compte parmi ses clients plus de 200.000 ménages et 2.000 entreprises. Essent Belgique emploie environ 135 personnes.

Défi

Essent souhaitait automatiser entièrement le système de Back Office de son segment B2B et dégager ainsi plus de temps pour ses clients. Essent entend en effet doubler le chiffre d'affaires de ce segment en trois ans. La migration de millions de données devait se dérouler de manière fluide et sans aucune erreur.

Solution

Le partenaire informatique Itineris a installé ses modules pour sociétés d'utilité publique, parmi lesquels Xellent, basé sur Microsoft Axapta. Après une migration sans faute, Essent consacre le temps gagné à mieux servir ses clients et à effectuer davantage d'analyses.

Avantages

- Des factures assurément correctes
- Un meilleur service aux clients
- Des factures claires et détaillées
- Toutes les données arrivent dans un système central
- Le client peut voir l'historique sur la facture
- Possibilité d'effectuer bientôt des offres plus rapidement
- Solution flexible et fiable
- Ne requiert quasiment pas de support
- Le client connaît à l'avance la date et le montant de la facture
- Retards de paiement réduits de 40%
- La réduction de la saisie manuelle de données et l'augmentation du travail d'analyse motivent les collaborateurs
- Possibilité de croissance exponentielle avec un même effectif

Deux raisons poussaient Essent à automatiser entièrement la facturation de ses clients industriels. Cette augmentation devait d'une part garantir des factures dépourvues de toute erreur, ce qui n'était pas toujours le cas auparavant en raison de la complexité du processus. D'autre part, Essent voulait améliorer davantage encore le service offert aux clients de ce segment. Grâce à l'automatisation, les collaborateurs d'Essent qui se chargeaient précédemment de la saisie manuelle des données de facturation, gagneraient du temps qu'ils pourraient consacrer à ce service.

"Depuis peu, toutes nos factures doivent rencontrer GridFee, une série de normes spécifiques au marché libéralisé de l'énergie en Belgique" déclare Jan Verbieren, Business Support Director chez Essent. "Établir des factures était un processus à 90% manuel. Une quantité de données inouïe devaient être introduites dans des tableaux Microsoft Excel et Access. Les erreurs étaient inévitables. Les factures de provision n'étaient parfois pas suffisamment précises et claires et étaient donc sujettes à discussion. Voilà pourquoi nous voulions absolument automatiser tout le processus."

Essent désirait commencer par l'automatisation du marché B2B, un groupe cible qui représente pour l'heure la moitié du chiffre d'affaires d'Essent Belgique et compte environ 2.000 clients. Essent souhaite doubler ce nombre en l'espace de trois ans, d'où l'investissement consenti en informatique afin de soutenir cette croissance. "Lors de notre démarrage en 2003, nous avons choisi une solution correcte capable d'assumer les volumes nécessaires : Microsoft Axapta et Xellent 3.10. Ce système suffit aujourd'hui pour la facturation des clients du segment résidentiel, qui représentent au total plus de 200.000 ménages. La facturation du marché B2B est nettement plus complexe. Raison pour laquelle nous avons demandé à notre partenaire informatique une solution qu'il pouvait fournir rapidement" poursuit Jan Verbieren. Itineris a présenté sa solution B2B pour sociétés d'utilité publique, basée sur Microsoft Axapta. L'implémentation complexe et la migration vers ce nouvel environnement ont été réalisées en six mois.

Traiter des tonnes d'informations à l'aide d'un seul système

La facture d'énergie destinée aux entreprises est basée sur un calcul bien plus complexe que la simple multiplication des kilowattheures par le tarif. Alors qu'il n'y a que deux tarifs pour les consommateurs (tarif de jour et

tarif de nuit), il existe différents profils de consommation complexes pour les entreprises. Il faut aussi tenir compte de diverses taxes et de l'imputation, au travers d'un calcul ultérieur, des frais de distribution par Elia et Fluxys. A cela s'ajoutent les régulateurs et législateurs qui ont tous leurs propres règles, en fonction de la région, de la province et de la ville. Finalement, il faut tenir compte des compteurs des entreprises avec leur pointe quart-horaire. Tout cela donne au total une masse de données énormes.

"Lors de la migration, nous avons dû convertir pas moins de 120 millions de données" précise Jan Verbieren. "Toutes ces informations entrent électroniquement dans un seul et même système. Et c'est précisément là que se situe le grand avantage. Dès l'apparition d'une irrégularité, un de nos experts est averti. C'est ce qui se produit lorsqu'un chiffre ne nous parvient pas, ou lorsqu'une certaine valeur est dépassée. Autrefois, il était quasiment impossible de tracer de telles erreurs puisque 90% du travail se faisait manuellement. Aujourd'hui, nous pouvons envoyer au client une facture correcte, nettement plus détaillée, sur laquelle il peut même voir son historique."

Sur le marché libéralisé, les sociétés d'énergie doivent échanger les coordonnées et les données de mesure des clients qui changent de fournisseur. Itineris dispose de modules spécifiques à cet effet. Le transfert de données se déroule désormais conformément aux règles, de manière plus rapide et plus précise. "Lors d'un changement, nous avions autrefois une chance sur quatre d'avoir un transfert de données erroné" remarque Piet Ysabee d'Itineris. "Ceci est propre au secteur et s'explique par le fait que de nombreux intervenants doivent adapter les données. Nous avons réduit ce risque d'erreur à son minimum absolu. De fait, la réglementation est entièrement automatisée dans notre module et ne réclame aucune intervention humaine."

La base d'une migration réussie : une bonne préparation et un partenaire compétent

"Nous travaillions depuis le début avec Itineris et nous les connaissions très bien" explique Jan Verbieren. "Nous étions convaincus de leur proposition, tant en Belgique qu'aux Pays-Bas. Ils ont déjà clôturé avec succès plusieurs projets dans d'autres sociétés d'énergie. Itineris connaît notre marché et maîtrise parfaitement les processus. Elle dispose d'une expertise à nulle autre pareille, tant sur le plan du business que sur le plan technique. Microsoft Axapta apporte la flexibilité et la



"Itineris connaît notre marché et maîtrise parfaitement les processus. Elle dispose d'une expertise à nulle pareille, tant sur le plan du business que sur le plan technique."

Jan Verbieren, Business Support Director chez Essent

fiabilité dont nous avons besoin pour nos clients industriels où chaque situation est différente. La combinaison d'une solution standard avec les modules d'énergie spécifiques d'Itineris était la solution idéale que nous recherchions d'urgence. La réalisation concrète devait se dérouler en deux phases : un volet de réalisation technique et la migration des données, qui a duré environ huit semaines. Au démarrage de ce projet, nous avons élaboré une ébauche très claire, orientée processus, non pas au sein du département IT mais avec les personnes qui s'occupent chaque jour de la facturation. Nous voulions d'abord réfléchir avec eux sur tout ce qui était possible ou réalisable. Ils ont précisé la manière dont les choses devraient être faites. Plus de 90% de leurs remarques ou demandes ont été rencontrées. Nous avons expliqué



"Le délai de mise sur le marché de nouveaux produits et services est plus court. Nous pouvons désormais réagir plus vite aux besoins de nos clients et nous accaparer des parts de marché supplémentaires."

Jan Verbieren, Business Support Director chez Essent

ouvertement pourquoi nous ne pouvions réaliser les 10% restants. Ensuite, nous avons démarré une phase de prototype, suivie d'une phase d'amélioration et finalement d'une dizaine de phases de test final. Cette bonne préparation a porté ses fruits. Lors d'un des tests, nous avons calculé quelques factures manuellement. Itineris a établi les mêmes factures, mais de manière automatisée via le nouveau système. Le résultat ne laissait planer aucun doute : les deux versions correspondaient parfaitement, au centime près. Nous avons relevé avec brio l'énorme défi auquel nous étions confrontés."

Consacrer le temps gagné aux clients

Lors de la dernière phase de test, 96% des factures étaient d'emblée complètes et correctes. Pour les autres factures, toutes les données correctes n'étaient pas disponibles. Itineris a écrit des scripts spéciaux pour les

erreurs récurrentes. Fin du mois d'août, Essent a envoyé les premières factures automatiques à ses clients industriels. Itineris l'a assistée au début mais depuis, Essent se débrouille seule. Tout s'est déroulé sans aucun problème. "Le support à fournir est même étonnamment faible" observe Piet Ysabie. "Nous recevons de temps en temps une question des utilisateurs finaux. Néanmoins, le budget prévu pour le support s'avère beaucoup trop élevé. Essent ne nous en tient pas rigueur, naturellement."

Depuis l'automatisation de la facturation des clients industriels, Essent peut investir davantage de temps dans une meilleure prestation de services. 80% du processus de facturation ont déjà été automatisés, un pourcentage qui continuera à croître. Essent utilise le temps libéré pour assurer une approche plus dynamique du client. "Lors de la première facturation établie par la nouvelle méthode, nous avons informé les clients des changements" précise Jan Verbieren. "Nous leur avons demandé si tout était clair et s'ils n'avaient pas de questions. Nous avons vraiment reçu de nombreuses réactions positives. Auparavant, le client recevait sa facture dans le courant du mois. Il arrivait parfois qu'il ne reçoive pas de facture un mois et qu'il reçoive le mois suivant une correction et ensuite, une facture de provision. Cela générerait des situations complexes. Désormais, il sait quasiment au jour près quand il recevra sa facture et quel en sera le montant. La facture comprend aussi les détails que réclament certaines entreprises, par exemple pour imputer certains frais à des départements internes ou à des clients. Le client peut mieux planifier ses paiements et améliore dès lors son comportement de paiement. Les retards de paiement ont diminué de 40%, notamment parce que les rappels de paiement sont entièrement intégrés dans le nouveau système. Et nous devons moins souvent revenir sur des factures antérieures. Nous appelons maintenant nous-mêmes le client quelque temps avant la prolongation de son contrat. Cela nous permet de conserver davantage de clients. Naturellement, nous avons aussi regardé dans le département comment les employés perçoivent la nouveauté. Leur motivation a augmenté de 300%. Aujourd'hui, ils effectuent plus de travail d'analyse au lieu d'introduire simplement des données et ils sont fiers de 'leur' système. Autre avantage, le même effectif au sein du département, environ dix personnes, peut assumer nettement plus de clients. Nous avons aussi une avance sur nos concurrents car nous pouvons travailler avec une grande flexibilité et assumer quantité de choses. Le délai de mise sur le marché de nouveaux produits et services est plus court. Nous pouvons désormais réagir plus vite aux be-

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur les produits et services de Microsoft décrits ci-dessus, appelez le +32 (0)2 704 30 00 ou surfez sur www.microsoft.be/business/cases.

Vous y trouverez des exemples d'autres entreprises utilisant des applications similaires.

Pour plus d'informations sur Itineris, appelez le +32 9 386 01 02 ou surfez sur www.itineris.net

Pour plus d'informations sur Essent, visitez le site www.essent.be

soins de nos clients et nous accaparer des parts de marché supplémentaires."

Des projets pour l'avenir

Début 2008, les offres seront également automatisées et intégrées dans la nouvelle application. Les données ne devront alors plus être transférées manuellement du système d'offre actuel vers Microsoft Axapta. "Nous pourrons donc faire des offres beaucoup plus rapidement" souligne Jan Verbieren. "Ceci résout le problème des clients 'multisites': certains clients possèdent en effet des sites à différents endroits. L'un veut ses factures par groupe, l'autre par région, le troisième par site. Ce système nous permettra de rédiger rapidement une offre, même si cela reste une donnée complexe qui nécessite la prise en compte de remises et bonus et de la réglementation de deux transporteurs d'énergie, de quatre régulateurs et de vingt-six gestionnaires de réseau de distribution. La mise sur pied d'une nouvelle tarification pour un client (potentiel) ne requiert aujourd'hui pas plus d'une demi-journée de travail. Avec d'autres systèmes comparables, cela peut durer des mois. Cette flexibilité est cruciale pour réduire nos frais de fonctionnement."

Des discussions ont entre-temps démarré aux Pays-Bas pour suivre l'exemple belge. Essent Belgique envisage aussi d'étendre ce système à terme au segment résidentiel, pour lequel elle a déjà commencé à automatiser et standardiser certains processus dans l'application actuelle. Les processus des deux marchés sont à 98% semblables. La voie est donc déjà aplanie. A plus long terme, il est même possible d'évoluer vers un véritable self-service pour le client via le site web, mais cela reste encore au stade de doux projet.

Software and Services

Servers
SQL Server

Business Solutions
Microsoft Axapta

Developer Tools

Services

Windows

Technologies

Desktop Applications

Partner

Itineris