



# Flexibilité optimale et coûts de gestion sensiblement réduits pour Intergas Netbeheer



itineris  
excellence in utilities

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

www.itineris.net

Intergas Energie B.V., qui opère sous le nom d'Intergas Netbeheer, désirait rationaliser ses tâches administratives afin d'être suffisamment armé pour évoluer sur le marché de l'énergie, récemment libéralisé, un contexte où les coûts, l'efficacité et l'innovation jouent plus que jamais un rôle important. Cette société de gaz a implémenté Microsoft Dynamics AX en collaboration avec Itineris, son partenaire informatique. Le support IT du front office, back office et des services de relevés, qui, jusque là, était assumé par différents progiciels, est désormais consolidé dans une seule application intégrée.

Cela a non seulement eu une influence positive sur les coûts de gestion, sensiblement réduits par rapport à la situation antérieure, mais le logiciel s'avère par ailleurs deux à trois fois moins cher que d'autres solutions. Les communications ouvertes avec d'autres applications, les modules spécifiques d'Itineris orientés vers les services d'utilité publique, qui viennent s'ajouter à Microsoft Dynamics AX, et le fait que les données soient réunies en un seul socle IT, ont permis à Intergas Netbeheer d'améliorer son efficacité et son service à la clientèle. La solution logicielle est par ailleurs suffisamment novatrice et souple pour s'aligner sur l'évolution rapide de la législation dans le secteur des services d'utilité publique et pour incorporer de nouveaux développements logiciels.

La souplesse est un facteur-clé sur le nouveau marché libéralisé. Intergas Energie B.V. est dès lors prête à déployer ses activités de gestion du réseau de manière optimale, dans le cadre de ce nouveau marché libéralisé.

## Synopsis

**Pays :** les Pays-Bas

**Secteur :** Secteur de l'énergie (gaz naturel)

### Profil

Intergas Energie B.V., qui opère sous le nom d'Intergas Netbeheer, gère un réseau de distribution de gaz naturel dont les canalisations couvrent environ 3.150 km, ainsi que les raccordements de 143.500 clients. Le réseau d'Intergas Energie B.V. dessert une région allant de la province de West Brabant à celle du Midden Brabant. Intergas Energie s'est fixé pour objectif d'assurer, de manière économique, la maintenance et le développement du réseau de transport de gaz naturel, tout en garantissant par ailleurs la sécurité, l'efficacité et la fiabilité du transport de gaz et la préservation de l'environnement.

### Défi

En raison de la libéralisation du marché de l'énergie, Intergas Energie B.V. s'est retrouvé dans un nouveau contexte commercial alors même que son infrastructure logicielle trahissait son âge. Il lui fallait dès lors se mettre en quête d'un progiciel d'informatisation adapté afin d'accroître l'efficacité de ses activités et d'améliorer son service à la clientèle.

### Solution

Désormais, avec Microsoft Dynamics AX et les modules "utilities" d'Itineris, Intergas Netbeheer dispose, rassemblées dans une ressource unique, de plusieurs applications qui lui permettent d'assurer le suivi informatisé de ses activités.

### Avantages

- Flexibilité optimale
- Diminution radicale du "cost-to-serve"
- Performances améliorées, à un coût sensiblement réduit
- Convivialité assurée grâce à l'intégration avec d'autres produits Microsoft familiers et aux procédures uniformes de ces derniers
- Exécution aisée d'opérations complexes
- Intergas Netbeheer dispose désormais, en une seule application, de toutes les informations nécessaires: une vision de bout en bout des processus est ainsi assurée
- L'application a déjà prouvé son utilité auprès de différentes sociétés distributrices d'énergie et est donc fiable
- Sur-mesure limité
- Cycle raccourci pour les factures
- Intégration transparente avec d'autres systèmes informatiques grâce normes ouvertes
- Evolution fluide en respect des nombreuses modifications légales et consignes des pouvoirs publics

Dans un marché de l'énergie libéralisé, où les coûts, l'efficacité et l'innovation jouent un rôle important, Intergas Netbeheer a récemment implémenté Microsoft Dynamics AX. L'intention de ce prestataire néerlandais de services d'utilité publique est de poursuivre ainsi la rationalisation des tâches administratives. Le support informatique du front office, du back office et du service de relevés, qui était auparavant hébergé dans divers progiciels, est désormais inséré dans une seule et même application. A l'issue d'une procédure détaillée d'information et de sélection, Intergas Netbeheer a pour ce faire fait appel à Itineris, société spécialisée dans les logiciels d'automatisation pour les entreprises de services d'utilité publique et les entreprises actives dans le secteur de la mode et de la distribution. "Nous cherchions avant tout un partenaire informatique qui allie stabilité, connaissance du produit et expérience sur le marché de l'énergie", déclare Robert van Mourik, directeur d'Intergas Netbeheer, à propos de son exercice de sélection effectué à la fois sur les marchés belge et néerlandais.

Intergas Energie BV, créé en 2004, est une émanation de la société de services d'utilité publique intégrée régionale Intergas NV. Depuis lors, les activités principales de la société consistent dans la gestion du réseau de distribution de gaz naturel et de ses 143.500 raccordements. Valeurs-clés: service de qualité, innovation et efficacité. La chose semblait toutefois difficilement réalisable sur base des logiciels existants, parmi lesquels figurait l'application EBIS destinée à la gestion des données. Bien qu'ayant été spécifiquement conçu pour le marché de l'énergie, le logiciel avait pris un coup de vieux au cours des premières années qui ont suivi le changement de siècle. Des mises à jour s'avéraient en outre difficiles. Qui plus est, d'autres applications



**"Nous désirions un progiciel standard le plus complet possible, exigeant un minimum de sur-mesure. Il est apparu que Microsoft Dynamics AX et les modules 'utilities' de Xellent et Itineris avaient déjà gagné leurs galons sur le marché de l'énergie. La solution est conviviale, extrêmement flexible, novatrice et offre d'importantes possibilités d'intégration".**

**Martin Gordens, directeur ICT d'Intergas**

destinées à la facturation ou à la gestion des clients coexistaient, à la manière d'îlots. "Notre logiciel tournait comme un vieux moteur diesel: bien mais lentement et moyennant une maintenance coûteuse", déclare Robert van Mourik, directeur d'Intergas Energie B.V.

## Meilleures performances, à moindre coût

Les valeurs-clés de la société- service de qualité, efficacité et saine gestion des coûts- ont aiguillé Martin Gordens, directeur informatique d'Intergas, vers Microsoft Dynamics AX, complété par les modules "utilities" d'Itineris. Bien que des progiciels de plus grande envergure, tels SAP, trouvent davantage d'écho dans le secteur, Intergas était absolument convaincu de la profonde valeur ajoutée que son choix lui conférerait.

## S'aligner en souplesse sur un contexte mouvant

MS Dynamics AX, complété par les modules services d'utilité publique d'Itineris, satisfait pleinement aux conditions qu'avait formulées Intergas. Il offre un support suffisant dans un marché libéralisé où le "time-to-market" est une condition sine qua non. Il assure en outre sans problème le suivi de différents types de processus tels que la gestion des relations, les contacts client ou l'enregistrement de toutes les activités qui accompagnent les appels entrants de clients. La solution assure en outre la gestion des raccordements et des données de relevés et inclut un module comptable. Autre point important: le logiciel peut être aisément adapté aux nombreuses modifications légales et réglementations du secteur. En tant que partenaire, Itineris se concentre sur le secteur des services d'utilité publique et anticipe ces modifications légales.

## Intégration totale des communications de messages sur le marché néerlandais

Les échanges de messages avec Energy Clearing House (ECH) sont pour leur part orchestrés par le module Transaction Management d'Itineris, basé sur Microsoft Dynamics AX. La solution dispose dès lors de la certification nécessaire pour assurer les communications de messages ECH. Le module Transaction Management propose en outre des fonctionnalités uniques en leur genre qui veillent à la préservation de la qualité des données.

## Solution standard, multi-facettes

"Nous désirions un progiciel standard le plus complet possible, exigeant un minimum de sur-mesure. Il s'avérait par ailleurs qu'Itineris avait déjà gagné ses galons sur le marché de l'énergie avec la plate-forme Microsoft Dynamics. L'application est flexible, conviviale, novatrice et offre de vastes possibilités d'intégration. La version standard répondait déjà à nombre de nos exigences. Seuls quelques fonctionnalités et écrans spécifiques à Intergas ont de-



**"Les collaborateurs peuvent désormais répondre beaucoup plus rapidement à une demande d'un client dans la mesure où toutes les informations sont regroupées dans une seule application, rapide et précise".**

**Maurice Roovers, directeur du service client-**

mandé une personnalisation supplémentaire", explique Martin Gordens, directeur informatique.

Intergas devait tenir compte d'exigences fonctionnelles spécifiques au marché néerlandais, imposées par la législation locale, et de quelques adaptations spécifiques au secteur de l'énergie. Itineris pouvait y apporter une réponse par le biais de Xellent, le module de facturation destiné aux sociétés de services d'utilité publique, qui vient se greffer sur Microsoft Dynamics AX. "Une bonne gestion des factures et des débiteurs est particulièrement importante dans la mesure où vous risquez sans cela d'être rapidement confrontés à une situation bancaire précaire", témoigne Robert van Mourik. "La rapidité du cycle de traitement des très nombreuses factures revêt une grande importance pour Intergas. Nos quelque 140.000 clients reçoivent, chaque année, 200.000 factures. De même, le pilotage de l'organisation des services tiers, pour le réseau de canalisations, est lui aussi assuré via Microsoft Dynamics".

## Vision de bout-en-bout sur les processus

A l'avenir, Intergas exploitera également les potentiels d'édition de rapports et de business intelligence du progiciel. Mais, avant cela, une autre optimisation a été inscrite au programme. Itineris s'efforce actuellement de réduire le plus possible le nombre de clics nécessaires de telle sorte que le collaborateur d'Intergas puisse atteindre le plus rapidement possible l'endroit de l'application qu'il veut atteindre. "Nous travaillons également à des écrans de synthèse permettant de présenter différents aspects du progiciel en un seul écran. En effet, une question d'un client portant sur la facturation concerne aussi bien les données comptables, les relevés que les données de conversion", explique Maurice Roovers, responsable du service clientèle. "Désormais, les collaborateurs peuvent répondre beaucoup plus rapidement à une question d'un client dans la mesure où toutes les informations sont regroupées dans une seule application rapide et précise. Il est dès lors important d'assurer un accès rapide à notre service clientèle et aux données générales et détaillées de chaque client afin d'assurer un service efficace à nos clients".

## Diminution drastique du "cost-to-serve"

Le nouveau logiciel d'automatisation a d'ores et déjà eu pour résultat concret d'améliorer le service. "D'un point de vue général, notre paysage informatique s'est sensiblement simplifié", ajoute Martin Gordens. "Cela a eu pour effet de réduire considérablement nos coûts opérationnels. Un "cost-to-serve" réduit est très important sur le marché, très concurrentiel, de l'énergie. Qui plus est, ce progiciel est suffisamment souple pour autoriser des extensions, sans le moindre problème, et nous permettre de réagir rapidement aux évolutions du marché".

## Pour plus d'informations

**Pour toute information complémentaire concernant les produits et services de Microsoft, veuillez contacter le +32 (0)2 704 30 00, ou visiter le site <http://www.microsoft.com/belux/fr/executivecircle/default.aspx>. Vous y trouverez d'autres sociétés qui utilisent le même type d'applications.**

### **Cas par secteur:**

**[www.microsoft.com/belux/fr/executivecircle/industry](http://www.microsoft.com/belux/fr/executivecircle/industry)**

### **Cas par produit:**

**[www.microsoft.com/belux/fr/executivecircle/business](http://www.microsoft.com/belux/fr/executivecircle/business)**

**Pour toute information complémentaire concernant les produits et services d'Itineris, contactez le +32 (0)9 386 01 02 ou visitez [www.itineris.be](http://www.itineris.be)**

**Pour toute information complémentaire concernant Intergas Energie B.V., contactez le +31 (0) 162/48 15 07 ou visitez [www.intergasnetbeheer.nl](http://www.intergasnetbeheer.nl)**

## Une solution particulièrement économique

La diminution des coûts est également directement liée à la structure du progiciel Microsoft Dynamics AX. Un seul administrateur suffit à la tâche tandis que l'adaptabilité aisée des paramètres et gabarits (templates) contribue à réduire automatiquement les frais de gestion. Là où des adaptations apportées dans le cadre d'autres progiciels exigent jusqu'à deux ou trois semaines de travail, elles ne requièrent que deux à trois jours dans MS Dynamics AX. De même, les mises à jour peuvent s'effectuer beaucoup plus rapidement grâce à la technologie multi-couches de Microsoft. L'application est par ailleurs moins onéreuse que les grandes applications traditionnelles. Cela a pour résultat que nous sommes en mesure de limiter le "cost-to-serve" par client. Une plus grande flexibilité garantit une mise sur le marché écourtée et un "cost-to-serve" réduit. Les délais et la complexité des transactions ont été diminués de manière drastique. Cela a par exemple pour effet d'autoriser une gestion beaucoup plus rapide du trafic de commutation. Le "cost-to-serve" par client s'en trouve ainsi sensiblement réduit".

Une gestion de projet rigoureuse maintient le projet sur les rails "Intergas avait clairement exprimé le souhait de bâtir un bon partenariat avec son fournisseur. Nous avons pu en démontrer toute l'importance lors des derniers mois du projet lorsque la date-butoir fut soumise à une intense pression. Grâce à une gestion de projet rigoureuse, supportée à la fois par nous et par le client, nous avons malgré tout réussi à migrer une semaine plus tôt que prévu initialement", constate Luc De Keyser, directeur opérationnel d'Itineris. Ce dernier a opté pour une gestion de projet itérative, aux termes de laquelle chaque volet du projet, clairement défini, était finalisé en un cycle de six semaines. Résultat de cette approche itérative: toutes les parties prenantes au projet sont suffisamment familiarisées à un domaine déterminé avant de passer à la phase suivante du projet.

C'est ainsi qu'Itineris a pu boucler le projet avec succès pour Intergas.