



L'automatisation d'entreprise permet à SPE de garantir des coûts réduits pour ses clients



itineris
excellence in utilities

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

www.itineris.net

Les ambitions étaient élevées, les moyens limités et les délais très courts. Mais, face au déferlement du marché libéralisé de l'énergie, le producteur d'électricité SPE se retrouva soudain confronté, comme fournisseur direct, à de nouveaux défis.

SPE avait déjà quinze ans de production d'énergie derrière lui avec le commerce en gros. Tout d'un coup, lors de la libéralisation du marché de l'énergie, l'entreprise se vit confrontée à une toute autre activité : la fourniture directe d'énergie aux particuliers et aux entreprises, à la fois un défi et une opportunité pour SPE. L'entreprise se mit à la recherche d'un système d'automatisation d'entreprise capable de regrouper toutes les données concernant les clients, les contacts, la consommation et les comptes et qui deviendrait la base de la facturation ainsi que du traitement et de l'enregistrement des transactions financières.

Combiné au module de facturation multiple Xellent d'EG Utility et aux modules utilitaires spécifiques d'Itineris, Microsoft Axapta semblait être la solution la plus efficace et la plus abordable financièrement. Le système supporte maintenant toutes les activités de back-office. Entre-temps, avec la hausse des prix des carburants, SPE et Itineris étudient ensemble une manière toujours plus efficace d'exécuter les processus opérationnels. Objectif : maintenir aussi bas que possible les frais de fonctionnement et donc également la facture du client.

Aperçu

Pays : Belgique

Secteur : Entreprises d'utilité publique

Profil

SPE est le deuxième plus grand producteur d'électricité de Belgique avec 18 centres de production d'une capacité de 1600 MW. En plus de la production d'énergie classique, SPE investit aussi beaucoup dans l'énergie renouvelable issue de la force éolienne et de la force marémotrice. La libéralisation du marché de l'énergie a ouvert à SPE la possibilité de fournir directement l'énergie au particulier, ce qu'il fait surtout sous la marque Citypower. SPE emploie 469 personnes.

Défi

Après la reprise de Citypower, SPE a dû mettre sur pied en quelques mois de temps une administration bien organisée, tant pour les particuliers que pour les sociétés, d'abord en Région flamande et ensuite pour la Wallonie et pour Bruxelles.

Solution

SPE a installé Microsoft Dynamics AX. Le partenaire informatique Itineris a implémenté cette solution et l'a étendue avec quelques modules spécifiques. L'application a également été complétée avec Xellent, un module spécial de facturation pour les entreprises d'utilité publique qui a été développé par EG Utility. Microsoft Dynamics AX était précédemment connu sous le nom de Microsoft Axapta.

Avantages

- Paquet intégré financièrement abordable qui contrôle toutes les activités de back-office
- Temps d'implémentation réduit
- Prix avantageux
- Adaptation aisée aux évolutions des exigences du marché et des dispositions légales
- Intégration flexible des nouveaux produits et services
- Possibilité de rapportage pour le management
- Les utilisateurs travaillent dans leurs logiciels Microsoft bien connus.



Edgard Vermeersch, managing director d'Itineris

D'un nombre réduit de grosses factures à de nombreuses petites factures

Face au déferlement du marché particulier et du marché professionnel lors de la libéralisation du marché de l'énergie, le producteur d'électricité SPE se vit soudain confronté au passage d'un petit nombre de grosses factures à une quantité gigantesque de petites factures. Pas de la petite bière pour les collaborateurs de SPE qui durent, à ce moment, accomplir un changement tant mental qu'organisationnel. Après une quinzaine d'années de production d'électricité et sa vente sur le marché du commerce en gros, SPE avait la possibilité de fournir directement les clients.

D'abord, les grands clients industriels eurent la latitude de choisir librement leur producteur d'électricité. Ensuite, début juillet 2003, l'ouverture du marché de l'électricité s'est étendue aux particuliers. Ceci s'accompagna quand même de nombreuses conséquences. "On ne traite quand même pas un client résidentiel de la même manière qu'une entreprise de distribution ou qu'un grand client industriel. Pour pouvoir offrir un bon service à nos clients privés, il fallait pouvoir se doter, dans un délai très court, d'un bon système informatique", affirme Karel Vandiest, Senior IT Manager chez SPE. En tête des desiderata figurait le souhait d'intégration avec d'autres applications de l'entreprise d'énergie mais aussi et surtout l'efficacité et la flexibilité qui font la différence entre un bon et un moins bon service.

De préférence un parcours sans faute

L'application à venir devait permettre de supporter le cycle complet qu'un client accomplit auprès de SPE. Il fallait de préférence éviter toute faute car une société d'intérêt général telle que SPE paie cash les erreurs qu'elle commet. Karel Vandiest: "Lorsque vous vous

présentez en tant que challenger sur le marché, vous devez proposer des prix serrés mais aussi, à coup sûr, travailler de manière rigoureuse et infallible. Chaque faute peut effectivement provoquer l'insatisfaction du client et porter préjudice à notre marque, ce que nous voulions éviter à tout prix. En outre, nous voulions directement nous présenter de manière très professionnelle car, dans un marché jeune et libéralisé, où tous les acteurs doivent implémenter un nouveau système, cela vous permet ainsi de vous distinguer."

Une jeune entreprise s'adapte tous les jours au marché et aux circonstances. Les réglementations publiques sont régulièrement modifiées. Le logiciel d'automatisation d'entreprise devait le permettre sans peine, et tout cela de manière à éviter au client de remarquer l'environnement évolutif. Au contraire même, il doit constater une amélioration constante du service. Grâce à leur connaissance et leur expérience du marché de l'énergie, les collaborateurs de SPE purent très rapidement prendre leurs marques avec les éléments spécifiques du marché libéralisé. On constitua une équipe de base avec des gens provenant de SPE, d'Itineris et des autres partenaires. Karel Vandiest: "Un projet aussi intense nécessite un suivi et une méthodologie stricts. Les membres de base se concertaient chaque semaine. Comme vous vous occupez précisément du cœur de votre activité d'entreprise, il est important de pouvoir faire confiance à son partenaire IT et que ce dernier connaisse également le marché. La collaboration optimale continue entre les équipes de SPE/Citypower et d'Itineris nous a permis d'améliorer le système en fonction du client."

Méthode de facturation particulière

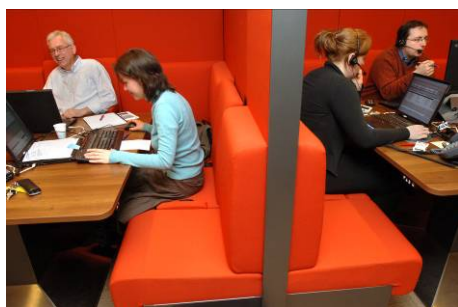
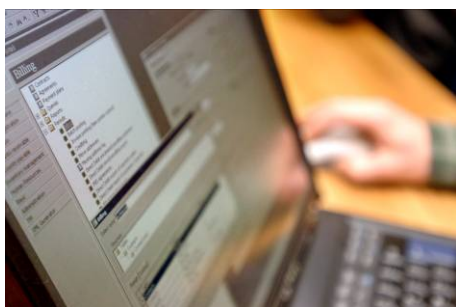
En plus des possibilités habituelles que l'on retrouve dans un bon logiciel d'automatisation d'entreprise, SPE avait, en tant que société énergétique, des besoins très spécifiques, typiques pour une telle société. Le mécanisme



Gert D'Hollander et Peter Van den Bulck, gestionnaires d'application, qui ont concrétisé jusque dans les détails les processus d'entreprise de SPE dans Microsoft Dynamics AX.

me des avances suivies d'une facturation pour une certaine période est une chose propre à ce business. Le système d'échange électronique lors du passage d'un client chez un autre fournisseur est lui aussi tout à fait particulier. Ce sont tous des facteurs dont il fallait tenir compte et qui ne simplifiaient pas le projet. Une solution conviviale était nécessaire.

De là l'importance que SPE attachait à la sélection d'un partenaire IT qui comprenait bien les besoins de l'entreprise et pouvait dès lors prendre entièrement sur lui l'installation du logiciel d'automatisation d'entreprise. Lors de la sélection tant du partenaire que du logiciel, SPE ne se lança pas à la légère et contacta pas moins de 49 fournisseurs potentiels. Par la suite, il sélectionna parmi les propositions reçues quatre fournisseurs de logiciel potentiels. Début mai 2004, il trancha en faveur de Microsoft Axapta (maintenant Microsoft Dynamics AX), couplé au module de facturation Xellent Multi Billing d'EG Utiliy. Itineris fut désigné comme partenaire



Dans un marché de l'énergie maintenant très compétitif, il faut lancer très rapidement les nouveaux produits, prix et formules. Des cycles de transformation des systèmes IT plus longs que les cycles du marché provoquent des problèmes gigantesques. C'est pourquoi la flexibilité du système IT est essentielle.



Les 3 éléments les plus importants pour la réussite d'un projet ont été réunis par SPE et Itineris: the Product (la solution qui convient), the People (les collaborateurs qui ont la connaissance des affaires) et the Project (une approche solide du projet). Le succès en est la suite logique.

d'implémentation, ne fût-ce que parce qu'il disposait de modules spécifiques pour le marché de l'énergie. En outre, Itineris était le seul partenaire qui se focalisait sur le marché des entreprises d'utilité publique et comprenait tout à fait ce marché. Itineris était dès lors le seul à pouvoir nous garantir, à très court terme, une version de MS Dynamics AX prête à l'emploi pour nous." En outre, celle-ci peut être complétée par les modules d'Itineris tels que, par exemple, la gestion des transactions (solution complète d'échange de messages EDI). Karel Vandiest: "Pour maintenir les prix aussi bas que possible pour les clients, il est important d'optimiser fortement certains processus. Ainsi, le processus complexe du transfert d'un client a été pris en charge par l'introduction d'un flux de travail automatisé."

"Le choix s'est porté sur Dynamics AX du fait que ce système pouvait directement proposer, en standard, un grand nombre des fonctionnalités demandées et qu'il démontrait quand même encore suffisamment de flexibilité pour notre marché. L'un des grands avantages de l'implémentation de Microsoft Dynamics AX pour les utilisateurs finaux est l'intégration poussée de leur environnement Office bien connu: il est possible de lier directement les documents et les lettres et d'intégrer des feuilles de calcul Excel."

1 million de factures en 200 heures

L'équipe IT de SPE se montrait initialement critique quant à la robustesse ou la résistance du logiciel face

aux grands volumes. Peter Van den Bulck, gestionnaire d'application chez SPE: "Le logiciel devait être capable de produire un million de factures en moins de deux cents heures, pour trois services différents, notamment l'électricité, le gaz et une troisième fourniture."

C'est pourquoi nous avons mis sur pied un laboratoire de test avec des données provenant de SPE. "Cela devint également tout de suite le labo dans lequel nous avons pu donner forme correcte à notre matériel", raconte Gert D'Hollander, également gestionnaire d'application." On put prouver la relation directement proportionnelle entre le processus de facturation et le système informatique. Cela signifie que, pour produire quatre fois le nombre de factures sur une période déterminée, la puissance de l'ordinateur doit être quatre fois plus grande. Ceci nous rassura sur la robustesse du système. Microsoft Dynamics est ainsi capable de soutenir les ambitions de croissance de SPE/Citypower."

Le système est dimensionné pour absorber, aux moments les plus intenses, 85 utilisateurs concurrents dans le back-office et le centre d'appel. Le travail se fait en mode terminal server, avec lequel d'autres divisions sont également desservies. "Ceci nous permet de nous contenter de trois serveurs légers et d'épargner beaucoup de bande passante et de frais de gestion. Notre infrastructure se trouve notamment surtout sur un autre site où, historiquement, les autres serveurs se trouvaient déjà, tel que pour le mail, les back-up, l'antivirus et ainsi de suite."

Le grand avantage d'une base de données unique

Dans un environnement tel que celui de SPE, une base de données relationnelles joue un rôle particulièrement grand. Il est extrêmement important que toutes les données soient introduites une seule fois et soient directement disponibles, partout, de manière correcte. Karel Vandiest "Honnêtement, j'étais quand même un peu sceptique, au début, lorsque Microsoft vint plaider pour son système de gestion de base de données relationnelle. C'était de nouveau cette robustesse dont nous avons besoin qui me causait des soucis. Je me suis laissé convaincre par les possibilités d'intégration avec les produits Microsoft, surtout Microsoft SQL Server."

Rapports

Karel Vandiest attend beaucoup de MS SQL Server 2005 et de son intégration avec les nouvelles versions d'Office qui sont annoncées pour la fin de cette année. "Il nous a d'ailleurs été dit que certains utilisateurs auraient directement accès, à partir d'Excel, aux outils d'OLAP (On Line

Pour plus d'information

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

Cas par secteur: http://www.microsoft.com/belux/fr/businesssolutions/successstories_industry.aspx

Cas par produit: http://www.microsoft.com/belux/fr/businesssolutions/successstories_product.aspx

Pour toute information complémentaire concernant les produits et services d'Itineris, veuillez contacter le +32 (0)9 386 01 02 ou visiter www.itineris.net

Pour toute information complémentaire concernant SPE, veuillez contacter le +32 (0)2 217 10 30 ou visiter le site www.spe.be.

Analytical Processing). Cela nous procurera indubitablement de grands avantages. Maintenant, avec l'expérience que nous avons accumulée entre-temps, je suis très satisfait de notre choix car nous avons entre-temps découvert encore d'autres avantages, comme les services MS SQL Reporting Services, qui nous permettent de réaliser très rapidement toutes sortes de rapports."

Les rapports sont essentiels pour SPE afin de gérer les processus. Les listes des pannes liées à la circulation des messages ou le suivi des scénarios de retard ont une influence presque directe sur la satisfaction des clients. Les rapports qui présentent les résultats relatifs à la qualité et l'efficacité des traitements de SPE, basés sur des indicateurs clés de performance, sont de très grande importance. "MS SQL Reporting Services nous permet de visualiser très clairement les résultats pour la direction. De cette manière, la direction de notre entreprise peut, dans un marché en évolution rapide, être appuyée par des chiffres fiables. Ceci est absolument nécessaire pour une entreprise qui double chaque année son chiffre d'affaires."