



## VILLE DE MÜNICH - ENTEGA

Les voiries de Munich (SWM) sont les plus grandes voiries indépendantes d'Allemagne fournissant chaque jour environ un million de clients en gaz, eau, électricité et chauffage urbain. La libération du marché de l'électricité a impliqué de profondes mutations dans ce secteur.

### SOLUTION DE SERVICE-CENTER ORIENTÉE PROCESSUS

Pour s'adapter et relever ces nouveaux défis, Les SWM ont fortement réorientés leur organisation vers la clientèle; la mise en oeuvre d'un Service-Center très efficace a représenté un des facteurs essentiels de succès. Plus de 150 collaborateurs traitent désormais environ 6000 demandes quotidiennes les plus diverses. Grâce à la solution de Service-Center se basant sur Xpert.Ivy, il est possible aujourd'hui pour le plus grand fournisseur d'énergie allemand indépendant d'offrir un service de qualité à ses clients.

### OBJECTIF

Le projet a été conduit par Mineco AG, partenaire du groupe et entreprise de consulting dont le mandat était de remplacer une solution de CRM existante très coûteuse par un concept largement plus efficace et plus flexible.

Les objectifs principaux étaient :

- Stabilisation de la clientèle privée par l'augmentation de la satisfaction et/ou l'accroissement de la qualité
- Amélioration de la satisfaction des colla-

### LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

borateurs par une meilleure acceptation des outils mis à leur disposition

- Diminution des coûts par :
  - Une augmentation de la productivité
  - Une réduction du temps de formation des nouveaux collaborateurs
- Diminution des coûts de maintenance du système.

### SOLUTION

Grâce à la mise en œuvre d'une solution multimédia très conviviale, les conseillers sont en mesure de fournir des réponses de qualité dans tous les cas et à chaque appel téléphonique. Le cœur de ce système est basé sur le Business Process Management d'Xpert.Ivy qui intègre un niveau applicatif orienté processus et totalement intégré à l'environnement fonctionnel existant; les collaborateurs sont ainsi guidés par Xpert.Ivy au travers des flux de gestion les plus diversifiés au sein desquels ils ont accès à toutes les fonctions et informations nécessaires.





En lien avec cette démarche, les membres du Service-Center ne doivent plus être formés sur les différentes applications et nombreux systèmes existants. Les coûts liés à l'introduction de nouveaux collaborateurs ainsi que la qualité de leurs activités ont été largement améliorés.

Les processus sont surveillés régulièrement par un management en temps réel et une gestion des situations critiques. Les manques de ressources par exemple, peuvent être identifiées suffisamment à l'avance de même qu'un nombre important d'autres indicateurs de gestion. Toutes ces informations sont par ailleurs historisées et permettent une évaluation et une amélioration constante des processus. Le cas échéant, les flux et méthodes peuvent être corrigés sans nécessité de programmation dans des délais extrêmement courts.

Compte tenu du fait que les interfaces utilisateurs sont entièrement basées sur une technologie Web, leur utilisation est rendue indépendante de la localisation de l'environnement technique. Ainsi, durant les heures de pointe, les appels au Service-Center peuvent être redirigés de façon totalement sécurisée sur les centres de débordement basés hors des murs des services industriels.

Le Business Process Management d'Xpert.Ivy s'intègre dans une architecture SAP telle qu'on la rencontre fréquemment dans le contexte des fournisseurs d'énergie. Comme dans tous les projets Xpert.Ivy, l'objectif n'est pas de modifier, ou de remplacer ces environnements, mais plutôt d'exploiter toute la force de cette base fonctionnelle stable et reconnue. Ainsi, il est devenu possible de flexibiliser l'infrastructure IT existante et par là même, de garantir la préservation des investissements. L'échange de données entre les processus et l'environnement existant est réalisé de deux manières distinctes; à savoir : d'un côté, on fait appel aux Business Connector de SAP afin de conserver toute la cohérence et l'intégrité des données, en exploitant tous les contrôles existants; de l'autre, et de manière à garantir d'excellentes performances, on accède en lecture aux bases de données via une interface JDBC.

## BILAN

Grâce à la mise en œuvre de l'application de Business Process Management avec Xpert.Ivy, les SWM réussissent désormais à gérer leurs clients avec une qualité remarquable et une efficacité largement améliorée. Ces propos peuvent être soutenus grâce aux indicateurs suivants (source : voiries Munich) :

- Réduction des coûts : 40%
- Augmentation de la productivité dans le service : 23%
- Amélioration de la qualité dans le management des clients : 15%
- Réduction des plaintes des clients : 10%

La solution présentée ici correspond à un exemple de réalisation BPM moderne dans une Architecture Orientée Services (SOA), ceci en reliant des systèmes existants dans la logique d'une application totalement intégrée. La solution éblouit par sa modularité, sa flexibilité et des coûts très faibles; à cet égard, elle serait également appropriée pour le fonctionnement de plus petits Service-Center. Le concept peut être transposé dans de nombreux environnements IT.

## SUISSE

TI Informatique Codi SA  
Techno-Pôle Sierre 1  
CH-3960 Sierre

Rue du Simplon 5  
CH-1020 Renens

Tél : +41 58 666 20 20  
[www.ti-informatique.com](http://www.ti-informatique.com)

Soreco AG  
Ringstrasse 7  
CH-8603 Schwerzenbach  
Tel. +41 44 806 25 25  
[www.soreco.ch](http://www.soreco.ch)

## FRANCE

Azur Technology  
Allée du Moulin Berger 3  
F-69130 Ecully  
Tél : +33 4 72 52 30 00  
[www.azurtechnology.com](http://www.azurtechnology.com)

[www.xpertline.com](http://www.xpertline.com)