



SCANENERGI CHOISIT MECOMS™ POUR SE MAINTENIR AUX AVANT-POSTES DU MARCHÉ DANOIS DE L'ÉNERGIE

Scanenergi est une société commerciale danoise d'échanges commerciaux pour l'électricité et de gestion de l'énergie. Elle se spécialise dans l'optimisation de l'énergie. Son système précédent n'étant plus en mesure de faire face à sa croissance et à l'évolution rapide du marché, Scanenergi a choisi CGI pour mettre en œuvre le logiciel MECOMS™. Scanenergi est maintenant bien placée pour faire face aux changements futurs (par exemple, les compteurs intelligents). Le remplacement de certaines tâches manuelles par une automatisation a permis d'augmenter les rendements. Grâce à l'intégration de toutes les données et de tous les processus commerciaux, MECOMS™ a amélioré le service offert aux clients. Cela permet à Scanenergi de se concentrer sur ses activités principales.

D'un simple coup d'œil

LE CLIENT

- Entreprise d'optimisation de l'énergie
- 15% de part du marché au Danemark
- Troisième entreprise par la taille sur ce marché
- 1 600 clients de type « entreprise à entreprise »
- 145 000 clients individuels

LES PRINCIPAUX DÉFIS

- Respecter les exigences évolutives du marché
- Création lente et lourde de nouveaux produits
- Réplication de données dans quatre systèmes
- Utilisation d'une main-d'œuvre importante
- Faible évolutivité

LES AVANTAGES

- Prêt au passage des ensembles AMR aux compteurs intelligents
- Grande flexibilité pour la mise sur le marché de nouveaux produits
- Service Client plus rapide et plus fiable
- Augmentation de la rentabilité dans tous les services
- Prêt à une expansion internationale planifiée

L'entreprise

Scanenergi a été fondée en 1998 en tant que société commerciale de courtage d'énergie. Durant ces dix dernières années, c'est devenue une société d'expertise-conseil en énergie et une entreprise de gestion de l'énergie qui a pour mission d'aider ses clients à réduire leurs coûts en matière d'énergie. Scanenergi est basée à Ikast et a un personnel et des bureaux dans tout le Danemark. Avec un chiffre d'affaires qui s'élève à environ 850 millions de couronnes danoises, Scanenergi est la troisième société d'optimisation de l'énergie au Danemark. Elle emploie environ 90 personnes.

Sfide

Scanenergi avait quatre systèmes distincts et un nombre considérable de tableaux Excel pour gérer ses processus commerciaux. Du fait de la croissance des activités de Scanenergi et de l'évolution rapide de ce marché, cette organisation n'était plus en mesure d'assurer tous les besoins de l'entreprise.

Heidi Skøtt Godiksen (Directrice des informations de Scanenergi) a affirmé que « de nombreuses choses se déroulent sur le marché danois de l'électricité et nous devons faire face à ces changements. Nous avons besoin d'un système souple afin de pouvoir lancer de nouveaux produits sur le marché danois. L'un des défis les plus importants que nous devons relever, c'est celui de l'évolutivité. Un autre challenge portait sur la duplication des données principales, réparties dans plusieurs systèmes ».

Michael Mikkelsen (PDG de Scanenergi) a précisé que « notre banque de données actuelle était très vieille et avait une structure entièrement customisée. Elle n'était pas normalisée et plusieurs des personnes qui l'avaient créée ne travaillaient plus pour nous ».

À la recherche d'une solution

Monsieur Mikkelsen a ajouté que « Notre principal but, c'est d'améliorer encore plus le service que nous offrons à nos clients. C'est pour cela que nous avons commencé par chercher un système à l'épreuve du temps, qui ait la flexibilité nécessaire pour le lancement de nouveaux produits et qui offre en outre de meilleures performances afin d'améliorer notre efficacité. Ce nouveau système devrait être intégrable et comporter une banque unique de données pour la conservation de toutes les informations. Il devrait également être accessible à tous les secteurs de l'entreprise. Qui plus est, nous devons nous préparer aux fonctionnalités commerciales futures, essentiellement la phase de transition pour passer des ensembles AMR aux compteurs intelligents. Nous avons besoin d'un système en mesure de traiter les données haute fréquence de comptage en provenance de plusieurs sources, et ce en temps réel ».

Mme Godiksen : « Nous avons également examiné notre stratégie informatique et la plate-forme que nous aimerions utiliser à l'avenir. Comme nous utilisons déjà plusieurs produits Microsoft, nous avons décidé que c'était notre plate-forme technologique de prédilection ».

M. Mikkelsen : « Nous avons étudié les produits danois qui étaient disponibles, mais nous nous sommes rapidement rendu compte que pour obtenir un système comme celui que nous envisageons, il fallait le chercher à l'étranger ».

Mme Godiksen : « Nous avons eu des discussions avec plusieurs intégrateurs danois de systèmes et la proposition faite par CGI s'est rapidement imposée. Cette entreprise proposait une solution basée sur le logiciel MECOMS™ de Ferranti. MECOMS™ était déjà exploité dans plusieurs pays et CGI était en mesure d'assurer la localisation pour notre marché ».

CERTIFIED FOR



AX 2012



“Grâce à MECOMS™, nous sommes en mesure de remplir notre objectif : toujours améliorer nos services.

Il nous permet même d’envisager une expansion à l’international.”

— **Michael Mikkelsen**,
PDG chez Scanenergi



“Nous sommes convaincus que, avec MECOMS™, nous pouvons offrir un meilleur service à nos clients.”

— **Heidi Skøtt Godiksen**,
Directrice des systèmes
d’information chez Scanenergi

M. Mikkelsen : « Nous avons ainsi vu un système qui était totalement intégré, où l’existence de données principales fiables est une réalité et non pas un simple slogan. Qui plus est, MECOMS™ est en mesure de traiter les données AMR, ce qui va permettre de passer progressivement à des compteurs intelligents. CGI est une société danoise qui a une grande réputation, et nous savions qu’elle était donc en mesure d’offrir son soutien à ce système. C’est pour cela que nous avons choisi la solution MECOMS™ ».

Mise en œuvre

Mme Godiksen : « Le projet MECOMS™ est le plus important dans l’histoire de Scanenergi, mais c’est aussi celui qui a été mené avec le plus de succès. Le projet a débuté lors de l’été 2010 avec des ateliers de cadrage. Nous voulions rester aussi près que possible de la fonctionnalité standard de MECOMS™. Les lacunes que nous avons identifiées dans le développement concernaient principalement nos processus opérationnels clés dans le domaine de l’optimisation énergétique. À partir de ce cadrage, nous avons établi un calendrier ambitieux prévoyant la mise en œuvre complète du projet en un an. »

M. Mikkelsen : « Pendant la phase de mise en œuvre, nous avons été confrontés à de nombreux défis, ce qui est inévitable dans tout projet informatique de grande ampleur. Le problème principal a été la migration des données : la structure, jamais formalisée, de notre ancienne base de données, a été extrêmement difficile à comprendre. Heureusement, CGI et Ferranti ont mis à disposition des spécialistes qui ont pu résoudre ce problème et assurer une migration fiable des données. »

M. Mikkelsen : « Je tiens aussi à mentionner tout particulièrement l’excellente collaboration entre notre équipe projet interne et les équipes de CGI et Ferranti. Tout le monde a fait preuve d’une grande flexibilité, en particulier dans les compétences et l’allocation et des ressources. Les équipes ont rapidement appris à faire face à des défis inattendus et je pense que c’est un excellent exemple de la façon dont trois parties peuvent travailler ensemble de manière efficace. »

En fin de compte, le système a été mis en service en juin 2011. En plus de la fonctionnalité ERP traditionnelle de Microsoft Dynamics AX, la solution couvre : la facturation et le règlement de plus de 150 000 clients, le relevé automatique de compteurs (AMR) de jusqu’à 50 000 compteurs, une gestion de la relation client prenant en charge des contrats et des produits d’électricité d’un nouveau type, une fonctionnalité de service client avec un portail en libre-service et des outils pour la gestion de la performance, la prévision et la gestion de portefeuille.

Création de valeur

Christina Jørgensen, directrice des ventes chez CGI : « Pour CGI, travailler avec MECOMS™ est un engagement stratégique pour nous concentrer davantage sur le secteur de l’énergie et des services publics au Danemark. Nous sommes donc très heureux de voir Scanenergi mettre en œuvre MECOMS™ comme solution complète pour l’ensemble de son activité. Cela démontre les capacités et la polyvalence de cette solution, puisque Scanenergi, en plus d’être une société de conseil en énergie, s’occupe aussi de relevé de compteurs et de fourniture d’électricité et agit en tant que responsable d’équilibre. »

M. Mikkelsen : « Le système est en place depuis peu, mais nous pouvons déjà voir des améliorations dans notre performance et nous nous attendons à voir le service s’améliorer encore plus pour nos clients. Le travail manuel a été réduit partout dans notre entreprise et l’ensemble de notre personnel est en train d’adopter l’automatisation. Nous sommes impatients de voir MECOMS™ créer encore plus de valeur. »

Claus Kousgaard Larsen, chef comptable chez Scanenergi : « MECOMS™ est incroyablement facile d’utilisation et vous donne instantanément une vue d’ensemble. Toutes les données client sont consolidées, ce qui vous permet d’avoir, en un seul système, une bonne vision globale. »

Mme Godiksen : « Un des principaux avantages du système, c’est son efficacité. De nombreux processus ont été complètement automatisés, mais même les modifications manuelles sont devenues beaucoup plus faciles. Par exemple, avant, l’adoption de nouvelles règles en matière de messages marketing était un processus très lourd et compliqué. Avec MECOMS™, les règles peuvent être mises en œuvre beaucoup plus rapidement et facilement. Lors de chaque contact client, les informations enregistrées sont stockées et peuvent être consultées par tout le monde dans l’entreprise. Ainsi, nous sommes sûrs que notre personnel est toujours en phase et en mesure d’aider au mieux le client. »

FERRANTI
computer systems •

Global Headquarters
Ferranti Computer Systems NV

Romeynswel 7
2030 Antwerp
BELGIUM
T +32 3 540 49 11
F +32 3 542 63 28
info@ferranti.be