



## MECOMS™ PERMET À WATERNET D'AUGMENTER DE 20% LA PRODUCTIVITÉ DE SON PERSONNEL

La fusion, qui a donné naissance à Waternet, a déclenché le lancement d'une réforme drastique de son portefeuille informatique. MECOMS™ a donné du pouvoir aux salariés de Waternet en convertissant les procédés les plus complexes en une interface efficace et conviviale, ce qui a renforcé leur productivité et amélioré leur satisfaction, tout en réduisant les besoins en matière de formation. Des sources diversifiées de données ont pu s'intégrer en douceur afin de créer une solution unique et flexible, avec un coût total de possession considérablement plus faible.

### D'un simple coup d'œil

#### LE CLIENT

- Waternet, la fusion entre la compagnie des eaux d'Amsterdam et l'organisme communal chargé des égouts, DWR
- Cette entreprise gère la totalité du cycle de l'eau (production, fourniture et traitement des eaux usées)
- Zone d'activités : Amsterdam et les communes environnantes
- Factures envoyées à plus de 500 000 clients, et plus de 300 000 connexions

#### LES PRINCIPAUX DÉFIS

- Réduire le coût total de possession
- Améliorer les procédures qui prennent du temps
- Intégrer de manière interne les services informatiques
- Intégrer les sources de données à la suite de la fusion

#### LES AVANTAGES

- Flexibilité couvrant tous les processus commerciaux
- Convivialité, avec brève courbe d'apprentissage
- Intégration directe de toutes les sources de données
- Réduction de moitié du personnel administratif des services informatiques
- Augmentation de 20% du rendement des employés (travaillant au contact des clients et dans les bureaux)

### L'entreprise

Waternet gère la totalité du cycle de l'eau : de l'eau potable aux eaux usées, dans la ville d'Amsterdam et dans un certain nombre d'autres communes. C'est le résultat d'une récente fusion entre la compagnie des eaux d'Amsterdam et l'organisme communal chargé des égouts, DWR. Outre la fourniture d'eau potable et le traitement des eaux d'égouts, Waternet a pour mission d'assurer la protection contre les inondations, de maintenir la navigabilité des cours d'eau et d'effectuer l'entretien des canaux idylliques d'Amsterdam.

### L'externalisation est coûteuse

Waternet avait l'habitude d'externaliser ses activités de planification des ressources de l'entreprise (ERP) et de gestion des rapports avec ses clients (CRM) et de les confier à PWN, l'organisme provincial public de l'eau. D'après Kiki Quist (Directrice des opérations de Waternet) : « Cette solution était non seulement coûteuse, mais bien souvent on considérait que les activités étaient trop essentielles sur un plan commercial pour pouvoir être confiées à des sources externes. Nous voulions passer à un environnement interne en ce qui concerne l'informatique, tout en réduisant le montant total de nos coûts de possession ».

Cette brave décision ne s'est pas limitée à l'acquisition d'un nouveau matériel, loin de là. Les programmes SAP existants (SAP/CRM et SAP/ISU) étaient très rigides et n'étaient pas très performants en ce qui concerne le traitement des procédés complexes d'établissement des factures d'eau. Kiki Quist a ajouté que : « Bien que l'expression « facture d'eau » semble décrire quelque chose de facile, nos procédés commerciaux sont loin d'être simples ou directs. Par exemple, nous devons tenir compte de nombreux transferts (par exemple, les changements d'adresses). Les clients qui déménagent doivent tout d'abord être retirés du système SAP avant d'être réinscrits, mais à leur nouvelle adresse. Les principales interventions qui sont nécessaires pour cela, nécessitent l'emploi d'une main-d'œuvre importante. Vous devez intervenir sur sept à neuf écrans SAP/ISU ».

Kiki Quist ajoute : « Il y a d'autres éléments qui ne sont pas facilement résolus en faisant appel à une application standard de facturation comme, par exemple, nos règles compliquées d'octroi de remises, les factures préparées avec ou sans lecture de compteurs, les factures qu'il faut envoyer à un intermédiaire ou un agent, les compteurs qu'il faut lire une fois par an ou une fois par mois, etc. ».

### À la recherche d'une solution complète de facturation de l'eau

De ce fait, le programme de détermination des besoins a pesé lourd. Le nouveau système devait offrir un soutien total à tous les procédés commerciaux se rapportant aux factures d'eau. En outre, il devait être en mesure d'intégrer un large éventail de sources de données diversifiées. Enfin, il devait offrir, pour toutes ces activités, les performances les plus efficaces et les plus rentables possibles. Waternet a fait un appel d'offres pour ce projet et a reçu quatre réponses. Kiki Quist a précisé que : « Deux de ces réponses étaient basées sur le SAP et la troisième était en fait une version adaptée de l'ancien module logiciel ERP. La quatrième, celle de MECOMS™, était la plus intéressante et la plus avantageuse sur le plan financier. Cette solution Dynamics™ AX proposée par Ferranti Computer Systems était certifiée par Microsoft et comportait un calcul montrant que nos coûts informatiques, pour les 5 prochaines années, seraient très nettement inférieurs aux coûts actuels de l'externalisation. Une telle proposition intéresse toujours une organisation, quelle qu'elle soit ».

CERTIFIED FOR

Microsoft  
Dynamics

AX 2012

« Ce nouvel environnement MECOMS™ est si intuitif que vous pouvez commencer à l'exploiter très rapidement.

De plus, nos employés ont un plus grand sentiment de satisfaction et, pour notre organisation, cela se traduit par des gains évidents de productivité ».

— **Kiki Quist**, Directrice des opérations de Waternet

### Démonstration du concept

Néanmoins, le coût n'est pas le seul élément important dont il faut tenir compte pour prendre une décision informée. Waternet a demandé à Ferranti et un autre fournisseur de faire la preuve de ce concept. Ces deux soumissionnaires ont eu un mois pour mettre au point deux procédés commerciaux importants : une procédure de changement d'adresse et une procédure de correction d'une facture après l'appel d'un client qui a déjà déménagé. Kiki Quist a précisé que : « Notre système précédent ne permettait pas de résoudre ces problèmes au téléphone car il fallait une bonne demi-heure pour trouver une solution ».

Roel Derks de Ferranti a indiqué que : « Nous avons été en mesure de ramener la procédure de changement d'adresse à deux écrans. Nous avons également trouvé une solution élégante pour traiter les demandes faites au téléphone : notre agent au téléphone est maintenant en mesure de produire une facture corrigée rétroactivement alors que le client est en ligne. Sur la base de ces deux études de cas, nous avons pu clairement démontrer que la productivité des employés de Waternet allait faire un grand bond en avant. Waternet a demandé une autre démonstration de ce concept : faire la preuve que MECOMS™ est en mesure d'établir des liens avec des données provenant de systèmes diversifiés. Les sociétés qui sont issues de cette fusion et qui forment aujourd'hui Waternet, sont toutes arrivées avec leurs propres procédés spécifiques et leurs formats de données. Il a fallu combiner toutes ces sources de données pour créer un « Récapitulatif Eau complet », qui est en fait une facture contenant des informations sur l'eau potable et sur les eaux usées ».

Kiki Quist : « La démonstration réussie de ce concept et la confirmation de liens en douceur avec les sources de données externes sont les principales raisons pour lesquelles nous avons pris la décision de retenir la solution MECOMS™ et Dynamics™ AX de Microsoft. ».

### La solution

Toutes les factures d'eau potable des habitants d'Amsterdam sont maintenant produites à l'aide de ce nouveau système ERP. Ce dernier traite quelque 400 000 points de fourniture d'eau potable et contient des détails sur environ 300 000 clients. Kiki Quist affirme que : « ce nouvel environnement MECOMS™ est si intuitif que vous pouvez commencer à l'exploiter très rapidement. Les coûts de formation des nouveaux employés (aussi bien ceux qui sont au contact des clients que ceux qui travaillent dans nos bureaux) sont nettement plus faibles. Il y a une évolution nette au niveau des activités car les services et les employés peuvent effectuer un plus grand nombre de tâches et travaillent environ 20% plus vite. Cela entraîne une amélioration considérable de la productivité. Je pense que cela devrait permettre de libérer un certain nombre d'employés à temps plein afin qu'ils travaillent sur d'autres activités principales ».

En ce qui concerne la gestion de ce nouvel environnement, Kiki Quist affirme que : « Par rapport au passé, le nombre de personnes travaillant à des postes de gestion informatique a diminué de moitié. Cela représente une réduction considérable des coûts et va nous permettre d'obtenir plus vite le remboursement de nos investissements. Nous n'avons pas encore déterminé avec précision les chiffres à ce sujet mais vues l'augmentation des rendements et les réductions considérables de temps et de coûts, nous devrions avoir un retour rapide sur investissement et un faible coût total de possession ».

### Conclusion

Pour résumer, Kiki Quist a indiqué que : « MECOMS™ nous a proposé une solution souple qui offre un bon soutien à nos procédés commerciaux. Étant donné que ces procédés sont en évolution constante, il est bon de savoir que notre système peut rapidement s'adapter. De ce fait, nous sommes en mesure d'offrir à nos clients un meilleur service tout en réduisant le coût de ce service. Nos utilisateurs travaillent avec une interface très intuitive et conviviale qui leur permet de mener à bien la plupart des tâches qui leur sont confiées, de manière indépendante. De plus, nos employés ont un plus grand sentiment de satisfaction et, pour notre organisation, cela se traduit par des gains évidents de productivité. C'est pour cela que nous sommes ravis de la solution réalisée par Ferranti ».

**FERRANTI**  
computer systems ●

Global Headquarters  
Ferranti Computer Systems NV

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