



## « RETOUR DE L'ORDRE À LA MAISON » GRÂCE AU LOGICIEL MECOMS™ DANS LA SOCIÉTÉ RUSSE « RAO ENERGY SYSTEM OF EAST »

**« Un grand merci au système MECOMS™ qui nous permet de toujours savoir lorsque nous devons remplacer un compteur ou en effectuer la révision et d'identifier les problèmes qui risquent de se produire au niveau de nos rapports avec le client ou avec l'entreprise chargée de gérer des services publics. Cela renforce notre flexibilité et notre proactivité ».**

*- Ilya Lishansky, (Directeur général adjoint des ventes de RAO)*

*Si besoin est, le système mis en œuvre peut effectuer n'importe quel service de facturation (gaz, eau, etc.). Pour le moment, nous n'en avons pas besoin, mais si les conditions du marché nous obligent à diversifier nos activités commerciales, nous disposons déjà d'une plate-forme de création convergente de factures.*

### L'entreprise

La société en holding JSC « RAO Energy Systems of the East » est le plus gros fournisseur d'électricité et de chauffage de l'Extrême-Orient. Cette entreprise se compose de 16 compagnies du secteur énergie en Russie. RAO est la sixième société, par la taille, de production d'énergie thermique au monde. Les sociétés de production d'électricité qui font partie de RAO produisent les deux-tiers de l'électricité produite dans la partie extrême-orientale de la Russie. Cela représente une capacité totale de production de 9 086,9 mégawatts. Le réseau électrique contrôlé par ses filiales fait plus de 100 000 km, soit 2,5 fois le tour de la terre au niveau de l'équateur. Le réseau thermique approche les 4 000 km de longueur. RAO Energy Systems of the East se classe parmi les dix premiers producteurs d'énergie thermique au monde. Sa capacité thermique totale s'élève à 17 912,7 Gcal. Les sociétés qui font partie de RAO holding desservent plus de 73 000 entités juridiques et plus de 2,1 millions de personnes.

### Les défis et les conditions préalables

La nécessité de mettre en place un système unifié de facturation était essentiellement due au fait que RAO offre ses services sur un tiers de ce pays, soit 6,7 millions de km<sup>2</sup>. Les villes où RAO est actif sont éloignées les unes des autres sur le plan géographique. Par le passé, chaque division exploitait des solutions logicielles différentes. « Nous n'avions pas de système standard et unifié pour la comptabilité et nous ne savions pas non plus, sur le plan de l'entreprise, comment faire pour unifier cet ensemble. Les produits logiciels dont se servent les divisions de RAO ne sont pas en mesure de travailler ensemble, loin s'en faut. Nous ne pouvions même pas mettre ces logiciels à jour et nous n'avions aucun soutien ou manuel », a expliqué Lishansky.

C'est pour cela que RAO a décidé de mettre en œuvre le système unifié de facturation afin que notre processus de facturation soit transparent et précis et afin de contrôler le cashflow et d'autres paramètres..

### La mise en œuvre

Pour le moment, ce système se compose de quatre gros « blocs » : le règlement des factures de chauffage et d'électricité des entités juridiques, ainsi que les règlements des abonnés individuels pour des processus similaires. Les essais pour un cinquième bloc en sont à la phase finale : les règlements des factures des organismes immobiliers, en tenant compte de la Résolution N° 344 du gouvernement russe. À l'heure actuelle, ce projet est actif en ce qui concerne les règlements des entités juridiques. Dans un proche avenir, le modèle de règlement pour les abonnés individuels et un autre modèle pour les organismes immobiliers – sur la base de la mise en œuvre effectuée à Milkovo et dans la région de Kamchastky – vont être évalués par notre partenaire chargé de la mise en œuvre, Maykor GMCS. En fonction des résultats de cette évaluation, ce système va être lancé pour les activités commerciales et va passer directement à la phase de développement de ce projet et d'élargissement de cette solution à d'autres secteurs, en respectant notre planning.

### Pourquoi choisir MECOMS™ ?

*« Lorsque cela s'avèrera nécessaire, le système mis en œuvre pourra réaliser n'importe quel type de service de facturation, et ce pour n'importe quel service public (gaz, eau, etc.). À ce jour, nous n'en avons pas eu besoin mais si les conditions en vigueur sur le marché nous obligeaient à diversifier nos activités, nous avons déjà une plate-forme pour créer des factures convergentes.*

Pendant cette mise en œuvre, nous avons examiné notre structure organisationnelle et nos processus. Nous avons décidé de réviser les réglementations concernant l'interaction entre les différents services pour qu'ils soient encore meilleurs et plus efficaces. Il faut également dire quelques mots sur les avantages qu'apporte MECOMS à la direction. Nous sommes maintenant en mesure d'effectuer un suivi pour déterminer la qualité d'exécution des tâches par le personnel. En ce qui concerne la valeur réelle de ce système, le responsable de chaque service a l'occasion d'améliorer la qualité de sa gestion et des processus de prise de décisions.

Chaque compagnie a pour tâche de « maintenir l'ordre chez elle et pour tout ce qui lui appartient ». Grâce à ce système, nous savons toujours lorsqu'il faut remplacer un compteur ou en effectuer l'entretien, nous connaissons les problèmes qui risquent de se produire au niveau des rapports avec le client ou la société de gestion des services publics. Cela nous permet d'être plus souples et plus proactifs.

Aujourd'hui, nous sommes en train de mettre au point un compte personnel pour l'utilisateur, en nous basant sur le portail « Kamchatskenergo ». Il nous permettra d'assurer un suivi des données de consommation, ce qui peut intéresser aussi bien les clients que la société de gestion des services publics », a affirmé Ilya Lishansky (Directeur général adjoint pour les ventes de RAO).

#### Le partenaire de MECOMS™ : Mavkor - GMCS

**MAYKOR**  **GMCS** 

Cette mise en œuvre du logiciel MECOMS™ chez at RAO est réalisée par Maykor GMCS, le partenaire de MECOMS™ pour la Russie.

« Il est important de bien comprendre, d'emblée, les buts ultimes de ce projet. Où souhaitez-vous aller ? Qu'attendez-vous du système ? Cela va permettre de simplifier un grand nombre d'étapes lors de la mise en œuvre d'une solution logicielle. Après tout, les processus de facturation, dans le secteur de l'énergie, comportent de nombreuses fonctions et diffèrent, par exemple, de la facturation dans le secteur des télécommunications ».



**Ilya Lishansky**

Directeur général adjoint chargé des ventes de RAO



**Oleg Lysov**

Directeur de Microsoft Practice

**Tél.:** +74959331976

**GSM:** +79851238419

**E-mail:** olysov@gmcs.ru

**Société:** Maykor - GMCS, 19 Nauchny proezd, 117246 Moscow Russia

**Tél.:** +74959331976

**Fax:** +74957379992

**Web:** [www.maykor.com](http://www.maykor.com)

**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](mailto:info@ferranti.be)