

Vers une vision panoramique du client



En 2006, Interelectra, Iveg et WVEM ont fusionné pour former Infrax. Infrax exploite, entretient et développe les équipements d'utilité publique que sont les réseaux de câbles et de canalisations dans plus de cent communes. Une application CRM gèrera bientôt de manière centralisée toutes les informations clients. "Avec comme conséquence une uniformisation des processus de front-office, une augmentation de la qualité des données et une meilleure circulation de l'information", commente Luc Bolsens, chef de service au contact center clients. "Le reporting nous aidera à détecter les points névralgiques dans le service. Infrax est ainsi la première entreprise en Belgique à combiner la solution SAP pour les entreprises d'utilité publique avec le CRM."

Infrax gère les réseaux de distribution de gaz naturel et d'électricité, de télédistribution et d'égoûts d'une bonne partie de la Flandre. Le call center, les bureaux d'accueil de la clientèle et les boutiques énergie traitent quotidiennement plusieurs milliers de questions des clients, à propos des raccordements, des compteurs, de la consommation, de l'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau, et des primes.

REGROUPEMENT DES CONNAISSANCES

"La fusion des trois gestionnaires de réseaux de distribution a ouvert de nouvelles perspectives", explique Kristel Verwaest, SAP Program Manager. "A l'avenir, Infrax peut en effet travailler plus efficacement grâce au *knowhow* ainsi réuni. A condition que nos systèmes informatiques soutiennent et stimulent le processus d'intégration. Pour la gestion des contacts clients et du front-office à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise, on en arrive automatiquement au CRM."

"Avec le CRM, le département service fonctionne comme un ensemble. Toutes les informations clients sont centralisées

Le webclient de SAP nous a surpris.

dans un système accessible. A-t-on déjà eu des contacts avec le client ? Quels engagements ont été pris avec lui ? De quoi était-il question dans le courrier échangé ? Le client a-t-il déjà manifesté de l'intérêt pour une utilisation rationnelle de l'énergie ? Toutes ces données apparaissent sur votre écran. Avec le système CRM, nous construisons une plateforme panoramique, avec une vision à 360° des clients."

LE CHOIX DU SAP CRM

Pour ses processus au niveau du back-office, Infrax utilise la solution sectorielle de SAP pour les entreprises d'utilité publique (IS-U). Infrax a-t-il envisagé d'autres solutions pour le CRM que SAP ? "Oui, mais l'intégration avec SAP l'a emporté", confirme Kristel Verwaest.

"Quelques produits de niche bien pensés nous ont certes séduits, mais dans ce cas nous serions restés isolés. Nous avons



Kristel Verwaest, SAP program manager,
Infrac; Luc Bolsens, chef de service au
contact center clients, Infrac

finalement choisi la solution SAP, avec Ordina. Le webclient de SAP nous a surpris : il est beaucoup plus puissant que l'interface utilisateur classique."

"En 2007, Infrac a décidé de fonctionner avec un autre call center. Le projet s'est alors accéléré, car le reporting habituel n'était plus disponible. Il fallait dès lors implémenter la nouvelle solution dans les plus brefs délais. Mais nous avons réussi à atteindre l'objectif : le 27 mai 2008, la première phase était lancée."

UN COUPLAGE UNIQUE AVEC LE SAP BACKOFFICE

"Aujourd'hui, soixante personnes travaillent avec le système: tous les collaborateurs du call center et plusieurs guichetiers de Hasselt", explique Luc Bolsens. "A terme, nous arriverons à 350 utilisateurs. Le projet se déroule en plusieurs étapes. Dans la première phase, nous nous limitons à l'enregistrement des contacts clients. Le CRM est relié à notre base de connaissances et à SAP IS-U. Le CRM envoie les données du client et le lieu de consommation à SAP IS-U. Ce couplage est une première en Belgique, et elle est signée Ordina."

TRAITEMENT DES PLAINTES

"La version 2 sera mise en service début 2009. Elle va plus loin que la précédente. Une des nouvelles fonctions est le trai-

tement des plaintes. Les pouvoirs publics imposent des normes en la matière et exigent des rapports, par exemple sur le volume et les délais de traitement. Via le CRM, nous traitons tous les documents entrants - mails, lettres, faxes et plaintes. Le système est relié à nos archives numériques. Nous y stockons notamment des scans des courriers entrants. SAP Business Intelligence nous fournit les rapports souhaités, ce qui nous permet d'avoir une vision claire d'une série de contacts clients et de leur contenu. Et nous pouvons détecter les points névralgiques, tels que les retards de traitement dans les dossiers. Cela nous aide à coacher à notre tour nos utilisateurs CRM."

LE CRM POUR UNE AMÉLIORATION DU SERVICE

"Dans la version 2, nous faisons aussi intervenir notre gestionnaire de brochures. Un client s'intéresse à une brochure sur les raccordements ou sur les primes d'utilisation rationnelle de l'énergie ? Enregistrez cette information dans le CRM, et les collaborateurs du call center enverront un dossier d'information au client. De plus, nous continuons de développer l'intégration à notre base de connaissances et à SAP Enterprise Portal. Celui-ci contient des procédures écrites, mais aussi une base de questions bien structurée pour le call center. Nos collaborateurs offrent ainsi un service beaucoup plus rapide aux clients."



” Les clients se rendent compte que leur dossier est bien suivi.

"Les tickets service sont une autre nouveauté de la version 2. Imaginons un client qui téléphone pour nous soumettre un problème. Notre support de première ligne enregistre sa question, mais ne connaît pas la solution. En se basant sur le produit et sur le code postal, le système attribue le suivi au service adéquat. Dès que le problème est résolu, celui-ci modifie le statut du ticket service. Le call center peut toujours informer le client de l'état actuel des choses."

DES CHANGEMENTS PAR ÉTAPES

"Nous avons choisi une approche par étapes", poursuit Kristel Verwaest. "Cela permet de lancer une première version

beaucoup plus vite. Les utilisateurs finaux se familiarisent très rapidement avec l'application, de sorte que la qualité du feedback augmente. Si vous testez l'application en profondeur avec un groupe restreint, vous réduisez de surcroît les risques lors de la mise en service à grande échelle. Si les premiers utilisateurs sont convaincus des avantages du système, les autres suivront automatiquement. La participation des utilisateurs est cruciale pour la réussite du processus de changement."

MOINS D'APPELS TÉLÉPHONIQUES À PROPOS DE LA MÊME QUESTION

"Si les progrès se ressentent au niveau des utilisateurs ? Oui, bien sûr ! Avant,

les clients téléphonaient souvent plusieurs fois pour poser la même question. Aujourd'hui, nos collaborateurs visualisent d'un seul coup d'œil l'historique du client et ils connaissent le statut de chaque problème. Sans devoir déranger le backoffice pour cela. Les clients se rendent compte que leur dossier est bien suivi. Les *repetitive calls* sont beaucoup moins fréquents."

"La solution CRM renforce la qualité et réduit les coûts opérationnels", affirme Luc Bolsens. "Les données du client sont réunies en un seul endroit, elles sont cohérentes et parfaitement à jour. Le service gagne ainsi en efficacité, avec moins d'interventions manuelles."

TIRER LES MARRONS DU FEU

"Ordina a fait du bon travail", conclut Luc Bolsens. "Ils ont fait la démonstration de leur maîtrise technologique en procédant aux différentes intégrations. Mais le plus important à mes yeux, c'est qu'Ordina nous donne le sentiment d'être un client important. Il est agréable de voir les gens d'une équipe se tirer mutuellement les marrons du feu. Ce sentiment, nous voulons aussi le transmettre à nos clients avec l'aide de notre système CRM." //

hilde.heylen@ordina.be

// LES COMPOSANTS DU CRM CHEZ INFRA //

- ▶ SAP CRM 5.0 Interaction Center WebClient (ICWC)
- ▶ intégration à SAP R/3 IS-U 4.72 (Industry Solution for Utilities)
- ▶ intégration à SAP Enterprise Portal 6.0
- ▶ reporting en BW 3.5
- ▶ intégration à un E-mail Response Management System
- ▶ intégration à un Document Management System
- ▶ intégration à Lotus Notes
- ▶ migration de données des anciens systèmes existants (entre autre iSeries)