GDF SUEZ

LE DÉCISIONNEL APPORTE UNE ÉNERGIE NOUVELLE

AFIN DE FAIRE FACE AUX NOUVEAUX DÉFIS NÉS DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE, LA BRANCHE ÉNERGIE FRANCE DE GDF SUEZ S'EST DOTÉE D'OUTILS DÉCISIONNELS POUR SES MARCHÉS PARTICULIERS ET ENTREPRISES. DÉVELOPPÉS AVEC L'AIDE DE CSC, CES OUTILS LUI PERMETTRONT DE MIEUX CONNAÎTRE SA CLIENTÈLE ET DE PILOTER SON ACTIVITÉ COMMERCIALE.

GDF Suez est le 1er acteur dans l'éolien en France.

Au sein de GDF Suez, la branche Énergie France est chargée de la commercialisation de l'énergie et des services auprès des clients finaux, tant particuliers qu'entreprises. Ces deux types de clientèle nécessitent des méthodes commerciales radicalement différentes. Avec 11 millions de clients et 20 millions de prospects, le marché des particuliers est un marché de volume qui s'appuie sur des offres conçues pour de larges segments de clientèle. Quant aux entreprises (grands comptes, collectivités locales, PME, PMI…), elles sont beaucoup moins nombreuses (250 000), mais leurs besoins sont très spécifiques. Les commerciaux y répondent en élaborant pour elles des offres personnalisées, en fonction, par exemple, de la nature de l'activité et du type de local. Sur ces deux marchés, une bonne connaissance du client est cependant indispensable, surtout dans un environnement bouleversé par la récente déréglementation du secteur de l'énergie. La branche Énergie France a donc fait appel à CSC afin de mettre en place deux outils décisionnels, l'un pour le marché grand public, l'autre pour les entreprises, en vue de mieux piloter ces deux activités.

DE NOMBREUX ACTEURS AUTOUR D'UN ENTREPÔT UNIQUE

En 2006, GDF Suez lance une réflexion sur la mise en place d'un outil d'aide à la décision pour le marché des entreprises. Cette phase d'émergence, à laquelle est déjà associé CSC, permet à tous les acteurs concernés (commerciaux, marketing, finance…) de confronter leurs besoins. Afin de remplacer les outils existants, isolés et limités, la solution qui se dessine est un entrepôt de données unique qui permettra à la fois d'obtenir une vision consolidée des clients et de mieux gérer la marge en rapprochant données de vente, de pricing, de facturation et de coûts. Après une phase de définition de la solution, où sont déterminés les indicateurs à suivre et les sources de données, le projet démarre véritablement en septembre 2007. Sélectionné pour assister la maîtrise d'ouvrage, CSC apporte sa connaissance sectorielle et son expérience des projets de business intelligence. En effet, le nombre important de paramètres qui caractérisent les entreprises nécessite un entrepôt de données particulièrement volumineux. De plus, l'outil doit couvrir l'ensemble du processus de commercialisation (gestion des ventes, de la relation client, du pricing, du contrat, de la facturation, de la marge…) « La modélisation devait prendre en compte tous les besoins, de façon à concevoir des indicateurs à la fois synthétiques et pertinents pour les différents utilisateurs », explique Céline Gallaire, pilote stratégique du projet décisionnel du marché entreprises chez GDF Suez.

VOLUME, QUALITÉ DES DONNÉES ET MODÉLISATION

En janvier 2008, un autre chantier décisionnel, alors en suspens, est réactivé : celui destiné au marché des particuliers. Le premier objectif

PHILIPPE GRECH, RESPONSABLE DU PROJET DÉCISIONNEL PARTICULIERS CHEZ GDF SUEZ.

CÉLINE GALLAIRE, PILOTE STRATÉGIQUE DU PROJET DÉCISIONNEL DU MARCHÉ ENTREPRISES CHEZ GDF SUEZ.

LES CHIFFRES

1er réseau de transport et de distribution de gaz naturel en Europe

1er producteur indépendant d'électricité dans le monde

74,3 miliiards d'euros de chiffre d'affaires en 2007

198 200 salariés (10 200 pour Énergie France)

11 millions de clients Énergie France particuliers

250 000 clients Énergie France entreprises

de la nouvelle équipe est de remobiliser tous les acteurs afin d'élaborer un outil permettant le ciblage, le scoring et l'analyse des résultats des campagnes de marketing. « Les outils existants étaient incomplets, donc peu utilisés. Grâce à une nouvelle organisation du projet, avec notamment la création d'un club d'utilisateurs, nous avons pu retrouver l'élan nécessaire », témoigne Philippe Grech, responsable du projet décisionnel particuliers chez GDF Suez. Associé au projet, CSC assure la liaison entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, et apporte son expertise sur la gestion des données et des référentiels. Là aussi, la volumétrie constitue un enjeu clé. Les données sont innombrables (profil démographique, socioprofessionnel, type d'habitation, habitudes de consommation…) et disséminées dans de nombreuses applications. La base développée pour l'occasion doit être adaptée à une telle quantité d'informations, demeurer performante et pouvoir absorber près d'un million de modifications par semaine. De plus, un important travail sur la qualité des données est nécessaire pour les rendre exploitables. « Une tâche essentielle a consisté à élaborer des modèles permettant de présenter les informations dans une logique métier », précise Sébastien Pépineau, manager CSC en charge des projets décisionnels chez GDF Suez.

DEUX PROJETS, UNE RÉUSSITE

Adoptées par les utilisateurs dès le lancement de leur première version, les deux applications devraient rapidement porter leurs fruits. Pour la partie grand public, l'analyse des départs et des arrivées de clients – une problématique nouvelle pour GDF Suez – constitue, par exemple, un apport très précieux. Pour l'heure, GDF Suez salue la réussite de ces projets, menés comme prévu. « Nous avons particulièrement apprécié la façon dont l'équipe de CSC a su rapidement monter en compétences pour prendre en compte toutes les spécificités de nos métiers », se félicite Céline Gallaire. « Dans un projet décisionnel, c'est toute une chaîne d'acteurs qu'il faut mobiliser. La réussite passe obligatoirement par un travail d'équipe, et CSC a su complètement se fondre dans cette logique », ajoute Philippe Grech.

CONTACT
SÉBASTIEN PÉPINEAU // spepinea@csc.com

« Dans un projet décisionnel, la réussite passe obligatoirement par un travail d'équipe. »

PHILIPPE GRECH, RESPONSABLE DU PROJET DÉCISIONNEL PARTICULIERS CHEZ GDF SUEZ

FOCUS

GDF SUEZ, UN DES PRINCIPAUX FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DANS LE MONDE

L'un des premiers énergéticiens au niveau mondial, GDF Suez est présent sur l'ensemble de la chaîne de l'énergie, en électricité et en gaz naturel, de l'amont à l'aval. En inscrivant la croissance responsable au cœur de ses métiers (énergie, services à l'énergie et environnement), il se donne pour mission de relever de grands défis : répondre aux besoins en énergie, assurer la sécurité d'approvisionnement, lutter contre les changements climatiques et optimiser l'utilisation des ressources. GDF Suez s'appuie sur un portefeuille d'approvisionnement diversifié et sur un parc de production électrique flexible et performant pour proposer des solutions énergétiques innovantes aux particuliers, aux collectivités et aux entreprises.