

CSC

ÉTUDE
DE CAS

NATIONAL GRID

UNE NOUVELLE IDENTITÉ POUR
UNE ENTREPRISE UNIFIÉE



WWW.CSC.FR/CLIENTS

LE GÉANT DES SERVICES PUBLICS NATIONAL GRID TRANSCO EST DEvenu DE NATIONAL GRID. PLUS QU'UNE NOUVELLE IDENTITÉ, C'EST UNE VÉRITABLE MÉTAMORPHOSE DES FONCTIONS CLÉS DE NATIONAL GRID QUI S'AMORCE. CSC A ACCOMPAGNÉ L'OPÉRATEUR DANS LA TRAVERSÉE DE CETTE TRANSFORMATION MAJEURE.



NATIONAL GRID

UNE NOUVELLE IDENTITÉ POUR UNE ENTREPRISE UNIFIÉE

LE GÉANT DES SERVICES PUBLICS NATIONAL GRID TRANSCO EST DEvenu DE NATIONAL GRID. PLUS QU'UNE NOUVELLE IDENTITÉ, C'EST UNE VÉRITABLE MÉTAMORPHOSE DES FONCTIONS CLÉS DE NATIONAL GRID QUI S'AMORCE. CSC A ACCOMPAGNÉ L'OPÉRATEUR DANS LA TRAVERSÉE DE CETTE TRANSFORMATION MAJEURE.

En 2002, National Grid, l'opérateur du réseau de transmission d'électricité en Angleterre et au Pays de Galles, fusionne avec le réseau gazier britannique Lattice pour former National Grid Transco, l'un des leaders mondiaux en matière de services publics. L'annonce de cette opération intervient alors à la suite de plusieurs rapprochements d'envergure entre acteurs du marché européen de l'énergie et plus largement des services aux collectivités.

Quelques années plus tard, les actionnaires entament un projet d'unification des métiers de l'entreprise autour d'une identité commune. En juillet 2005, le distributeur d'énergie est rebaptisé National Grid, puis en octobre 2005, c'est au tour de ses activités d'électricité, de gaz et d'infrastructures anglaises et américaines d'adopter le nouveau nom de la société. Ce changement hisse le groupe au rang des sociétés de services publics les plus puissantes au monde.

PLUS QU'UNE SIMPLE FIGURE DE STYLE

"Nous souhaitons faire valoir notre statut d'entreprise globale autour d'une même identité", commente Sir John Parker,

président du conseil d'administration du groupe. "Il n'est pas question que d'un simple changement de nom et de logo. Cette nouvelle identité est un socle sur lequel nous allons construire l'unité de la société. D'où l'accent sur le mot 'grid' (en anglais, réseau) : il témoigne de nos capacités de conception, de mise en place et d'exploitation des installations de gaz, d'électricité et de télécommunications, s'étendant au-delà des frontières".

National Grid est l'un des clients principaux de CSC au Royaume-Uni. Outre ses services de support aux systèmes et aux infrastructures de transmission d'électricité et de gaz (une activité critique qui ne supporte pas la moindre défaillance), CSC prend en charge les activités de bureautique et d'infrastructure back-office.

Assister les activités de National Grid en mode continu n'a certes rien de nouveau pour les équipes de CSC. CSC a pour autant mobilisé une nuit entière une équipe de vingt spécialistes pour déployer la nouvelle identité de National Grid sur l'ensemble des activités de la société.

En collaboration avec les équipes informatiques de National Grid, CSC a assisté à l'accouchement de la nouvelle entité, en accompagnant notamment la transformation des activités du siège social de National Grid, situé au cœur de Londres, accueillant des fonctions informatiques critiques et regroupant le conseil d'administration de l'entreprise.

UN IMPACT À LA FOIS JURIDIQUE ET TECHNOLOGIQUE

"L'impact juridique du changement de nom d'une société entraîne inévitablement des retombées sur sa fonction informatique", souligne Declan Kiernan, responsable du projet chez CSC. "Pour être concret, les collaborateurs travaillant au sein de la direction juridique ou de la direction des ressources humaines avaient besoin de nouveaux modèles, d'adresses e-mail et d'applications informatiques à jour, arborant le nouveau nom de l'entreprise, et ceci dès le lendemain de l'annonce. Cela permet de justifier la constitution juridique de l'entreprise".

"Nous avons 8 heures, soit entre minuit et 8 heures du matin, pour installer les nouvelles adresses mail, convertir 11 applications critiques et déployer

CSC a consacré 2.000 heures durant 8 semaines à la mise à jour de 194 applications et au déploiement de mises à jour bureautiques pour les 16 000 collaborateurs de National Grid.

National Grid arbore désormais une image nouvelle et unifiée, reflétant les récents développements et acquisitions.

RÉSULTATS

- Une société unifiée
- Une harmonisation en un temps record
- 194 applications mises à jour
- Une transformation de l'infrastructure informatique



A PROPOS DE NATIONAL GRID

Cotée à la bourse de Londres, National Grid est une société internationale énergétique, l'une des sociétés privées majeures dans ce secteur. Elle fournit du gaz et de l'électricité à des millions de clients en Grande-Bretagne et au Nord est des Etats-Unis.

National Grid est propriétaire du réseau de transmission d'électricité à haute tension en Angleterre et au Pays de Galles, et est l'opérateur du réseau en Grande-Bretagne. Elle est également propriétaire du système de transmission de gaz à haute pression en Grande-Bretagne et fournit en bout de ligne du gaz à 11 millions de foyers et entreprises.

En 2008, National Grid emploie plus de 25.000 collaborateurs et génère un chiffre d'affaires de 11,4 milliards de livres.

les modèles portant le nouveau logo et le nouveau nom de l'entreprise, le tout sur 200 serveurs. Nous devons également déployer sur les postes de travail une nouvelle charte graphique, avec le nouveau logo de National Grid. Cette charte a été systématiquement déclinée sur tous les nouveaux ordinateurs fixes et portables. L'utilisation globale des nouvelles normes est indispensable pour donner de la chair à la nouvelle société", ajoute Declan Kiernan.

"Les équipes de CSC ont vraiment fait un travail remarquable", commente Paola Gagliano-Fawcett, directeur du projet pour National Grid. "Il y avait un énorme travail à accomplir, et ils ont réussi à relever le défi en un laps de temps record".

UNE TRANSFORMATION CONTINUE

CSC n'en est pas resté là. Au cours des huit semaines suivant la première phase, les équipes ont œuvré à identifier les applications, modèles de document, adresses e-mail, postes fixes, ordinateurs portables et terminaux mobiles arborant

encore l'ancien logo de l'entreprise. Ils ont également traqué les éventuelles mentions de "National Grid Transco" ou "NGT" encore présentes sur les postes de travail ou les fonds d'écran. "Le périmètre du projet était gigantesque. Imaginez le nombre de terminaux, d'applications et d'éléments mentionnant le nom de l'entreprise», poursuit Declan Kiernan. "Les badges, les vêtements, le papier à lettres, les applications, les fonds d'écran, les adresses e-mail, les postes de travail... tout ceci devait être identifié, modifié et parfois même testé avant d'être réédité".

Compte tenu du volume à traiter, deux responsables de projet de CSC furent nommés à plein temps pour travailler aux côtés de l'équipe de National Grid et celle de CSC. Cette collaboration de huit semaines a permis d'identifier et de tester 194 applications, de passer en revue l'ensemble des adresses e-mail et des modèles de lettres électroniques et de déployer les mises à jour informatiques de 16 000 utilisateurs. "Nous avons

convenu d'une date butoir et nous l'avons tenue.

Cela nous a permis de commencer à temps le programme de transformation de l'infrastructure informatique sur les sites principaux de National Grid, sur lesquels la mise à jour informatique est aujourd'hui en cours", ajoute Declan Kiernan.

Dans un environnement informatique particulièrement complexe, regroupant 50 installations bureautiques et quelque 800 serveurs hérités de la fusion de National Grid et de Lattice, le programme n'était pas une manœuvre aisée. Pourtant la disponibilité des serveurs et des systèmes critiques a été maintenue à 99,9 %, et l'alimentation d'électricité et de gaz à travers le Royaume Uni n'a pas souffert de ces vagues de manipulations informatiques. Le fruit de la collaboration de CSC et de National Grid est le premier pas vers la création d'une infrastructure moderne et unifiée, qui permettra bientôt la mise à jour de l'ensemble des infrastructures informatique et télécoms du groupe.



EMEA South & West Region

Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5
5, Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Belgium

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène
Ruppert L-2453 Luxembourg
+352 248 341

Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa
08029 Barcelona
+34 93 493 09 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°
2740-264 Porto Salvo
+35 1 2100 40 800

Corporate headquarters

America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.
22042 United States
+1 703 876 1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road Aldershot
Hampshire GU1 1PZ
United Kingdom +44 1252 534000

Australia/New Zealand

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065 Australia
+61 2 9901 1111

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House Singapore 069539
Republic of Singapore +65 221 9095

A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70