

ANGLIAN WATER

QUAND LA TECHNOLOGIE PERMET DE FLUIDIFIER LES ACTIVITÉS

LE CLIENT EST ROI! UN PRINCIPE QUI PREND TOUT SON SENS POUR LES ENTREPRISES PROPOSANT DES SERVICES D'UTILITÉ PUBLIQUE, COMME ANGLIAN WATER, L'UN DES PRINCIPAUX FOURNISSEURS DE SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT DU ROYAUME-UNI. POUR GARANTIR LA FLUIDITÉ DE SES ACTIVITÉS ET DE SES SERVICES, CETTE SOCIÉTÉ MISE SUR LES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES. EXPLICATIONS.

Forte d'une solide réputation dans le secteur des services, Anglian Water s'attache à préserver la qualité de ses prestations, tout en améliorant ses résultats et en diversifiant ses activités. L'entreprise offre ses services d'eau et d'assainissement à près de 6 millions de clients industriels, commerciaux et particuliers. La qualité de service constitue une véritable priorité stratégique. Dans cette optique, Anglian Water a fait appel à CSC pour restructurer l'ensemble de son infrastructure informatique et placer SAP au cœur de ses processus. Ce chantier a débouché sur des progrès essentiels en termes de facturation, de service à la clientèle et a porté ses fruits dans l'ensemble des activités de la société.

EXCELLENCE ET INNOVATION TECHNOLOGIQUES

Mené en trois étapes, cet ambitieux programme s'est d'abord attelé à la mise en place de SAP dans les activités administratives d'Anglian Water : finance, ressources humaines, gestion de la paie et achats. Première phase, premier succès. L'entreprise a ensuite lancé un projet de gestion

FOCUS

Propriété du groupe AWG, Anglian Water est l'un des principaux fournisseurs de services d'eau et d'assainissement au Royaume-Uni. La société distribue chaque jour plus de 1,1 milliard de litres d'eau potable à 4,2 millions de personnes. Avec plus de 1077 travaux de traitement des eaux usées, Anglian Water est la compagnie des eaux offrant le plus grand nombre d'équipements per capita. 5,7 millions de personnes bénéficient de ses services d'assainissement. CSC gère désormais l'ensemble de la suite SAP pour Anglian Water, depuis les centres de données de Weybridge et Maidstone.

d'actifs et de travaux SAP. Objectif : améliorer les résultats au sein des centres et des processus d'exploitation. CSC s'est alors associé à HCL et SAP pour mettre en œuvre une série de technologies de pointe, reposant sur une plate-forme centrale SAP. Réactivité des intervenants, facilité de l'échelonnement des tâches, sans parler des économies budgétaires... : autant de progrès significatifs qui ont vu le jour lors du déploiement de ce projet. Partie intégrante du programme, le portail SAP a eu un impact décisif. Il permet notamment aux entrepreneurs d'accéder à distance aux informations liées à leurs activités. Le projet client

de ce projet informatique, le plus ambitieux jamais mené par l'opérateur britannique. Un programme de transformation qui a impliqué le transfert de 50 millions de données enregistrées dans les 14 systèmes existants!

UNE APPROCHE CLIENT UNIQUE

Outre son intérêt économique évident, le remplacement des applications existantes, trop onéreuses, par un système SAP consolidé a présenté de nombreux atouts. Ainsi, depuis la mise en œuvre du nouveau système, Anglian Water a pu imposer dans tous ses services la même approche centrée sur le client. Bénéficiant d'une visibilité

Tout en offrant aux clients des services d'une qualité inégalée, Anglian Water a réduit de 60% ses coûts informatiques et triplé l'efficacité de sa facturation.

SAP constituait la phase finale de cet ambitieux programme. Il s'adressait aux activités menées dans les centres d'appels, comme la facturation, la gestion des requêtes liées aux comptes clients ainsi que les historiques et les rapports clients.

Anglian Water s'est allié à CSC pour mettre en œuvre un système unique de services et de facturation intégré basé sur SAP. Un dispositif inédit dans le secteur des services d'eau au Royaume-Uni. Ce partenariat a également marqué un tournant radical dans la gestion des activités d'Anglian Water. Dans le cadre de ce projet, le plus grand défi pour CSC était de maintenir une continuité dans les processus clients essentiels, tels que la facturation. Le changement s'est effectué en douceur, sans que les clients ne prennent conscience de l'ampleur

sur l'historique des relations clientèle de la société, les collaborateurs de l'entreprise sont ainsi en mesure d'offrir à chacun une réponse plus réactive et mieux ciblée. Pour une société de la taille d'Anglian Water, qui reçoit chaque année plus de 2 millions d'appels, il est indispensable d'atteindre un haut niveau d'efficacité et de garantir une vraie cohérence dans les activités des centres d'appels. En partenariat avec CSC, Anglian Water a mis en œuvre une stratégie informatique claire, basée sur SAP, qui répond avec succès aux objectifs de son cœur de métier. La société cherche désormais à consolider ses services et à les faire évoluer, pour maintenir son rang parmi les leaders du secteur.

CONTACT

MEGAN SHAW // mshaw2@csc.com

1,1 milliard

de litres d'eau potable
fournis à

4,2 millions

de personnes chaque jour

2 millions

d'appels de clients gérés chaque année

6 millions

de clients industriels, commerciaux
et particuliers

