



Aquasambre est la troisième société de production et de distribution d'eau potable de Wallonie. Elle est née, en juin 2000, de la fusion entre la Régie des Eaux et l'AIEBC (Association Intercommunale des Eaux du Bassin de Charleroi). Cette société publique emploie 230 personnes et a réalisé, en 2001, un chiffre d'affaires de 34 millions d'euros.



L'entreprise alimente 257 000 personnes et couvre la région de Charleroi (le Sous-Bassin de la Sambre). Toujours à la recherche d'une plus grande satisfaction du client, Aquasambre s'est tournée vers SAP afin notamment de faciliter la gestion de la facturation de masse.



AQUASAMBRE

DES RELATIONS PLUS FLUIDES AVEC LES CLIENTS GRÂCE À mySAP.com

En 1998, la Régie des Eaux de Charleroi constata que son logiciel avait vieilli et qu'il n'était plus adapté. 'A l'époque, nous travaillions avec 25 logiciels différents, indépendants les uns des autres', explique Michel Mertens, IT Manager et CFO. 'Nous souffrions d'un manque évident d'intégration.' De plus, renchérit Eric Van Sevenant, Directeur Général, la Régie souhaitait devenir un des pôles de la restructuration du secteur de la distribution d'eau en Région Wallonne.

SOLUTION ERP COMPLÈTE

Le système recherché devait s'inscrire dans cette stratégie et permettre de résoudre trois problèmes. 'Premièrement, nous faisons face à un défi technologique: le passage à l'an 2000 et l'introduction de l'euro. Ensuite, nous voulions une gestion interne optimisée et plus particulièrement une maîtrise de nos coûts. Enfin, en tant que société publique, nous cherchons constamment une plus grande satisfaction du client. Nous souhaitons un système qui permettrait d'offrir de nouveaux services à notre clientèle', commente Mertens. La Régie fit alors un appel d'offre européen et SAP fut choisie. Selon Eric Van Sevenant, 'SAP correspondait tout à fait à ce que nous recherchions: une solution ERP complète, qui nous garantissait une continuité. Nous désirions une solution spécifique pour une société comme la nôtre ainsi qu'un système qui permettrait des évolutions sans devoir tout changer.'

SAP EN TROIS ÉTAPES

Le projet SAP s'est déroulé en trois phases. La première phase s'est attelée à la gestion des finances. Elle a duré 8 mois. La seconde phase, réalisée en 11 mois, s'est focalisée sur la gestion des clients, sur la facturation des consommations d'eau et sur la logistique. La Régie constituait alors une grande première pour SAP Belgique puisque la solution spécifique pour le secteur mySAP Utilities (IS-U/CCS) était implémentée pour la première fois en Belgique. L'étape suivante, conséquence de la fusion entre la Régie et l'AIEBC, a permis d'intégrer les méthodes de gestion informatisée des deux sociétés au sein de SAP en seulement trois mois. La mise en œuvre du projet global fut confiée à IBM, après un appel d'offre. La Régie s'est également appuyée sur un bureau de consultance indépendant, Comase. Celui-ci l'a aidée à effectuer l'étude préparatoire du projet et à réaliser le cahier de charges.

mySAP UTILITIES

Aquasambre a implémenté mySAP.com et migré vers mySAP Utilities Customer Care and Service (IS-U/CSS). Cette solution spécifique permet de prendre en compte toutes les fonctions remplies par une entreprise de distribution d'eau comme la gestion d'un call center, celle du relevé d'index, de la facturation et des comptes clients. Aquasambre a choisi de suivre le plus possible les

'SAP correspondait tout à fait à ce que nous recherchions.'

Eric Van Sevenant, Directeur Général d'Aquasambre

procédures standardisées de SAP, en raison du délai d'un an et demi et de la capacité d'apprentissage et d'intégration qu'une telle entreprise nécessite. Selon Van Sevenant, ce choix fut l'une des clés de réussite. 'Il faut d'abord rester dans le standard SAP et travailler étape par étape afin d'exploiter plus intensément cet outil au gré de sa maîtrise en interne.' Comme SAP jouissait d'une connaissance et d'une expérience internationale dans le secteur de distribution d'énergie, Aquasambre a décidé de profiter de cette expérience et de l'utiliser au maximum.

En un coup d'œil

Composants de la solution SAP	SAP FI, SAP AA, SAP CO, SAP TR, SAP CM, SAP MM, SAP PM, SAP SD, mySAP Utilities (IS-U/CCS)
Plate-forme hardware	Compaq et IBM
Système d'exploitation	NT
Base de données	SQL
Nombre d'utilisateurs	104
Temps de mise en œuvre	Phase I en 8 mois, Phase II en 11 mois, Phase III en 3 mois
Partenaire pour la mise en œuvre	IBM (pour la mise œuvre) et SAP Consulting Services (pour la migration)

UNE RÉDUCTION DES COÛTS POUR PLUS DE SERVICES

En implémentant SAP, Aquasambre a gagné en intégration et en qualité des services. C'est ce qu'explique Van Sevenant. 'Nous ne travaillons plus qu'avec un seul système, ce qui a réduit nos coûts de gestion et de maintenance informatique. Comme le système nous procure une vue d'ensemble de nos flux et donc une meilleure maîtrise de ceux-ci, nous pouvons, dès lors, offrir de nouveaux services. Nous pouvons, par exemple, fixer un rendez-vous précis avec nos clients, service impossible à proposer avec notre ancienne façon de travailler.

Le progiciel SAP donne aussi à la clientèle un meilleur accès à l'information concernant sa consommation, ses factures, ses crédits.' Grâce au nouveau système, Aquasambre est prête pour l'avenir. Dans les prochaines années, Aquasambre envisage d'intégrer d'autres composants de mySAP.com dont la gestion des transactions via internet, mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) et SAP Business Warehouse (SAP BW).