

SAP Customer Success Story Utilities



Interelectra est une intercommunale pure, qui fournit de l'électricité, des signaux TV et, depuis 2001, du gaz naturel à plus de 340.000 clients, principalement des particuliers et des PME du Limbourg. Cette intercommunale, dont le siège est établi à Hasselt dispose de points de vente à Hasselt et à Genk et emploie 786 travailleurs. La libéralisation du marché de l'énergie influe fortement sur la gestion d'Interelectra. Cette intercommunale se doit plus que jamais d'être efficace et flexible à 100%. Elle a opté pour SAP en 1997 et la solution SAP IS-U/CCS, avec laquelle elle travaille depuis 2001, lui convient à merveille.

 **Interelectra**



INTERELECTRA

SAP, LE MOTEUR DERRIÈRE LA NOUVELLE INTERELECTRA

Jusqu'en 1997, Interelectra a travaillé avec différents progiciels IT non intégrés, développés en interne. Toutefois, afin de pouvoir faire face à la libéralisation du marché, l'entreprise a dû revoir tant sa structure d'entreprise que sa structure IT. 'La libéralisation du marché de l'énergie a débuté en 2001 et à partir de la mi-2003, chaque citoyen sera libre d'acheter son énergie où bon lui semblera. Pour nous, il s'agit là d'un changement de taille,' explique Johan Houbrechts, responsable des projets d'organisation dans l'entreprise. 'Interelectra devient un gestionnaire de réseau et est donc responsable du développement et de la maintenance des réseaux sur le marché libre. La vente sera transférée vers des entreprises commerciales. Cela signifie non seulement que nous devons réorganiser nos tâches, mais également que nos revenus vont baisser. Une organisation ultra efficace nous aidera indubitablement à compenser nos pertes.'

SAP, SANS LE MOINDRE DOUTE

Interelectra a commencé à modifier sa structure en 1997; l'intercommunale a alors cessé d'être une entreprise axée sur ses départements pour devenir une organisation axée sur son process. Dans le but de soutenir cette nouvelle organisation, il était nécessaire de travailler avec un système ERP intégré. 'Les progiciels IT existants n'étaient pas compatibles avec l'euro et l'an

2000; en outre, ils n'étaient pas assez puissants,' dit encore Johan Houbrechts. 'Nous avons décidé de mettre SAP rapidement en œuvre, certainement en raison de la solution SAP IS-U/CCS, qui était en préparation pour les entreprises d'utilité publique. 'Nous étions convaincus qu'elle répondrait parfaitement à nos besoins sur le marché libéralisé. Nous n'aurions jamais pu développer nous-mêmes les fonctionnalités qu'offre la solution SAP IS-U/CCS au prix proposé par SAP.'

DES FACTEURS DE SUCCÈS DÉTERMINANTS

Interelectra a mis SAP R/3 en œuvre comme noyau central. L'implémentation de SAP IS-U/CCS a eu lieu en février 1999 et s'est terminée en juin 2001. 'Sans gros problèmes,' raconte Johan Houbrechts. Afin de pouvoir réaliser un tel projet, il est nécessaire d'être attentif à une série de facteurs de succès déterminants. Il s'agit, en premier lieu, de choisir un bon système ERP, ainsi qu'un partenaire compétent pour la mise en œuvre. Interelectra a fait appel à différents partenaires. IBM a encadré le passage vers SAP R/3; Cap Gemini Ernst & Young a soutenu la mise en œuvre de SAP IS-U/CCS. En outre, l'intercommunale pouvait compter en permanence sur le soutien des consultants de SAP. 'Ils ont une grande expérience, connaissent à fond la solution SAP IS-U/CCS et nous ont fourni de précieux conseils,' se souvient Johan Houbrechts. 'Un bon équilibre entre les partenaires, les utilisateurs et le département ICT constitue un premier élément indispensable pour une mise en œuvre réussie. Nos partenaires connaissaient bien notre secteur et leur aide nous a été des plus précieuses.'

Outre les partenaires, les dirigeants et les utilisateurs clés ont aussi contribué au succès du projet. 'Les dirigeants – et surtout le directeur commercial Leen Bessemans et le directeur financier Willy Hertogen – considéraient la mise en œuvre comme un projet à part entière, qui devait faire l'objet d'un maximum

d'attention. Le directeur général Jo Gebeelen nous a, lui aussi, apporté un soutien permanent,' explique Johan Houbrechts. 'Ainsi, notre proposition d'impliquer à plein temps les utilisateurs clés dans le projet et de les séparer des autres travailleurs a immédiatement été approuvée. La direction a même prévu des travailleurs intérimaires, afin de compenser la perte temporaire de main d'œuvre. Grâce à ces efforts, nous avons pu exploiter au maximum le potentiel de nos utilisateurs clés.'

L'implication du département ICT a également été très importante. Ces collaborateurs étaient responsables de la conversion des données dans le projet SAP IS-U/CCS et de l'intégration efficace de la solution SAP IS-U/CCS dans la collaboration avec les utilisateurs clés et les consultants de notre partenaire de mise en œuvre. La conversion des données était d'une importance capitale. A tel point qu'elle était considérée comme un projet à l'intérieur du projet SAP IS-U/CCS.

Durant toute la phase de mise en œuvre, Interelectra a accordé une grande attention aux formations et à la communication avec les collaborateurs. Johan Houbrechts: 'Nos collaborateurs ont connu bon nombre de changements ces dernières années. Nous avons évolué pour devenir une entreprise non plus axée sur ses

départements, mais sur son process, et avons adopté SAP. Le projet a fait l'objet d'une communication détaillée, afin de stimuler nos collaborateurs. Nous avons en outre organisé de nombreuses formations, une activité que nous considérons également comme un projet à l'intérieur du projet. Une bonne planification a de surcroît été nécessaire pour intégrer les formations dans les tâches journalières.' Johan Houbrechts précise également que l'utilisation de jalons de départ et la mise en œuvre standard sont des éléments essentiels pour un projet SAP réussi.

'Nous n'aurions jamais pu développer nous-mêmes les fonctionnalités qu'offre la solution SAP IS-U/CCS au prix proposé par SAP.'

Johan Houbrechts, responsable des projets d'organisation dans l'entreprise, Interelectra

FAIRE PLUS AVEC LE MÊME NOMBRE DE PERSONNES

Face à notre question concernant le ROI de SAP, Johan Houbrechts n'hésite pas un seul instant à répondre: 'La réponse réside naturellement dans l'intégration poussée des composants de la solution SAP. Nous en avons fait l'expérience lors de la mise en œuvre de SAP R/3 et de SAP IS-U/CCS, mais aussi chaque fois que nous intégrons davantage de composants SAP existants ou que nous en installons de nouveaux. Après la mise en œuvre de SAP R/3 et de SAP IS-U/CCS, nous avons, par exemple, implémenté notre projet Work Force Management: toutes nos tâches sont ainsi centralisées dans le système SAP, avant d'être attribuées à l'un de nos collaborateurs sur le terrain.

'Il n'y a aucune raison de s'inquiéter lorsqu'on adopte SAP. En abordant bien la mise en œuvre, on peut limiter l'impact sur l'entreprise et les résultats seront plus que satisfaisants.'

Johan Houbrechts, responsable des projets d'organisation dans l'entreprise, Interelectra

Ceux-ci reçoivent leurs missions sur leur iPac via une liaison GPRS. Ce projet a permis de réduire fortement la charge de travail administratif. Citons à titre d'exemple les informations que nos techniciens entrent sur leur iPac, comme les matériaux utilisés, et qui sont automatiquement traitées dans SAP. Grâce à ces informations, les voitures des collaborateurs sur le terrain sont automatiquement réapprovisionnées et nos stocks peuvent être adaptés à la hausse ou à la baisse. Ainsi, les missions en rapport avec des clients contiennent également les informations relatives aux clients, qui proviennent de la solution SAP IS-U/CCS et dont les collaborateurs sur le terrain ont besoin pour exécuter leurs missions. Il ne s'agit là que de quelques exemples qui découlent de l'intégration poussée des différents composants de la solution SAP.

En un coup d'œil

Composants de la solution SAP	R/3: SAP FI, SAP CO, SAP SD, SAP PS, SAP PM, SAP AA, SAP IM en SAP MM – SAP ISU/CCS, SAP ISU/FERC
Plate-forme hardware	HP Compaq
Système d'exploitation	Unix
Base de données	Oracle
Nombre d'utilisateurs	582
Temps de mise en œuvre	SAP R/3: 1 an, SAP IS-U/CCS: 2 ans
Partenaire de la mise en œuvre	Cap Gemini Ernst&Young, Consultants SAP

Grâce à la mise en œuvre de SAP, nos collaborateurs peuvent désormais travailler de manière plus efficace, d'autant plus qu'Interelectra est passée à la semaine des quatre jours.'

UN ENTHOUSIASME SANS BORNE

Interelectra a encore quelques nouveaux projets SAP dans ses cartons. Actuellement, l'intercommunale met IS-U/EDM en œuvre et a déjà démarré le projet de budgétisation, pour lequel Interelectra utilisera SAP Business Information Warehouse. Le projet SAP Human Resources sera mis sur les rails à partir de février 2003. Chez Interelectra, on ne tarit donc pas d'éloges à l'égard de SAP. 'Il n'y a aucune raison de s'inquiéter lorsqu'on adopte SAP,' dit en conclusion Johan Houbrechts. 'En abordant bien la mise en œuvre, on peut limiter l'impact sur l'entreprise et les résultats seront plus que satisfaisants. Nous avons convaincu nos collègues de WVEM et Luminus de travailler avec SAP et eux aussi débordent à présent d'enthousiasme.'

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Belgium S.A.
Ché de La Hulpe 166
B-1170 Bruxelles
T +32 (0)2 674 65 11
www.sap.com/belux