

Enercal opte pour la mobilité avec SAP et PASàPAS-KPF



Acteur majeur de l'énergie en Nouvelle-Calédonie, ENERCAL s'est doté d'une solution mobile basée sur SAP Cloud Platform et sur le meilleur de l'innovation SAP.



Grâce à l'accompagnement expert du Groupe PASàPAS-KPF, l'entreprise dispose aujourd'hui d'un outil digital en phase avec son ambition de conforter sa position d'opérateur énergétique de référence sur son territoire.





En quelques mots

Société
ENERCAL

Siège social
Nouméa -
Nouvelle Calédonie

Secteur
Energie

Chiffre d'affaire
28,7 Mds de Francs CFP
(Change Franc
Pacifique),
soit 240,5 M€

Employés
430

Web Site
www.enercal.nc

Partenaire
Groupe PASàPAS-KPF
www.pasapaskpf.com

LE PROJET DE TRANSFORMATION EN BREF

Objectifs

- Optimisation du traitement des données issues des tournées des agents sur le terrain
- Renforcement du suivi des interventions et accroissement de la qualité de service
- Évolutivité du système d'information

Solutions

- SAP Cloud Platform
- Services mobiles SAP
- Interface utilisateur SAP FIORI + outils réseau (connecteur cloud)

Bénéfices

- Gain de temps dans la préparation et la réalisation des interventions des agents sur le terrain
- Réduction des tâches chronophages à faible valeur ajoutée et montée en compétences des collaborateurs
- Qualité de service renforcée (réactivité)

“Le succès de notre projet mobilité résulte d'une collaboration efficace avec notre partenaire PASàPAS-KPF et d'une volonté partagée d'aboutir. ”

Marion Dondaine, Chef du Département Systèmes d'Informations & Télécom d'ENERCAL



La mobilité, booster de performance

Opérateur intégré du système électrique néo-calédonien, ENERCAL affirme son ambition d'être l'acteur de référence en matière énergétique, au service des collectivités, des professionnels et des particuliers calédoniens.

Créée en 1955 pour réaliser et exploiter le barrage hydroélectrique de Yaté, ENERCAL est aujourd'hui gestionnaire du système électrique, producteur et distributeur d'électricité en Nouvelle-Calédonie.

Avec un capital détenu majoritairement par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, l'entreprise de service public contribue au développement durable du pays, accompagnant la transition énergétique (développement des énergies nouvelles renouvelables et actions en faveur de la maîtrise de l'énergie).

L'entreprise est pleinement engagée dans une démarche de responsabilité sociétale et

environnementale, qui va de pair avec des objectifs de rentabilité économique.

Plaçant la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations, ENERCAL prône des valeurs d'innovation, de respect, de performance, de qualité de service et d'esprit d'équipe.

Cette volonté d'amélioration continue a prévalu au lancement début 2017 d'un projet visant à optimiser l'exploitation des informations issues des interventions des agents sur le terrain, en les dotant d'une tablette conçue pour les usages en mobilité. Les objectifs étaient multiples : réduire les risques d'erreurs et la perte de temps liés à la ressaisie dans l'ERP des informations manuscrites, optimiser l'organisation des tournées, faciliter le travail des agents sur le terrain et de back-end, fluidifier la gestion de la relation client.

“Notre projet s’inscrit dans notre volonté d’améliorer nos performances et notre qualité de service, grâce à des solutions mobiles innovantes orientées métier et usages. ”

Marion Dondaine, Chef du Département Informatique d'ENERCAL



Un projet co-construit

Depuis 2014, ENERCAL confie le support de son ERP SAP ECC 6 au Groupe PASàPAS-KPF. C'est ainsi que l'énergéticien s'est tourné vers son partenaire au moment de lancer son projet mobilité, comme l'explique Marion Dondaine, Chef du Département Systèmes d'Informations & Télécom et membre du Comité de Direction d'ENERCAL :

« En égard à l'expertise SAP avérée de notre partenaire et à sa bonne connaissance de notre SI, faire appel à PASàPAS-KPF était le prolongement naturel d'une collaboration pérenne qui nous a toujours donné entière satisfaction ; avec une vraie réassurance quant à la capacité de PASàPAS-KPF à nous accompagner de bout en bout, afin de mener à bien ce projet structurant. »

En amont, le choix de la plateforme technologique SAP Cloud Platform - SCP avec session « full cloud » s'est imposé comme le meilleur choix. La plateforme de service en ligne (PaaS) SCP offre en effet un haut niveau de performances et de sécurisation, ainsi qu'une bonne capacité de

développement et de déploiement d'applications métiers, notamment mobiles.

« Le choix d'un socle technologique cloud nous convenait, car il ne nécessite pas d'investissements lourds en termes d'infrastructure mais simplement un mode d'abonnement à l'usage. L'unique interrogation concernait la fiabilité et la performance du réseau, le serveur SCP étant installé en Australie et la connexion étant assurée via un câblage fibre optique sous-marin. Cette appréhension initiale a rapidement pu être levée, à l'issue des tests préparatoires. »

PASàPAS-KPF a ensuite conçu l'application mobile, en capitalisant sur les technologies mobiles innovantes de SAP et sur les potentialités de SAP FIORI, résolument orientées utilisateur.



Une mobilité bien adoptée

Opérationnelle depuis quelques mois, l'application mobile fonctionne aussi bien en mode connecté que non-connecté (afin de prendre en compte les zones grises de connexion).

Lors de sa prise de service, l'agent dispose immédiatement sur sa tablette d'une visibilité de sa tournée du jour. Préparé en amont par une personne de l'équipe « dispatch » en agence, le planning individuel couvre une large typologie d'interventions : pose compteur, relevé d'index, traitement des « emménagés / déménagés », gestion des incidents, réparation des dégradations... L'affectation des interventions se fait en fonction de la localisation des clients (via une transaction créée en back-end à l'ergonomie très simple) afin d'optimiser les temps de parcours et la qualité de service.

Au fil de la journée, la synchronisation des données peut ainsi être effectuée en temps réel, à tout moment en fonction de la disponibilité du réseau ou le cas échéant au retour de l'agent à l'agence en fin de tournée.

Avec seulement quelques mois de recul depuis son déploiement, la solution a déjà considérablement facilité les interactions entre les agents de terrain et leurs agences.

L'appropriation des nouveaux outils (tablette et application) par les agents a été relativement rapide, avec des retours très positifs quant à l'ergonomie, la prise en main et la fluidité de navigation ; une perception partagée même par les collaborateurs moins habitués aux outils digitaux, qui reconnaissent une réelle avancée par rapport « au bon vieux papier ».

En agence, les équipes apprécient particulièrement la suppression des ressaisies dans l'ERP, l'automatisation des certaines tâches grâce à la remontée d'informations et la meilleure visibilité du statut des interventions.



Un projet forcément évolutif

Capitalisant sur ces premiers retours prometteurs, ENERCAL se projette déjà avec PASàPAS-KPF sur la suite : « Au-delà du défi technologique, tout projet de mobilité fait évoluer certains processus métier. C'est pourquoi nous peaufinons les règles métier et étudions avec notre partenaire l'ajout de nouvelles fonctionnalités, à l'aune des retours d'expérience du terrain. C'est l'essence même de notre démarche agile : nous avons fait le choix de lancer le projet sur un premier périmètre volontairement restreint avant d'élargir le spectre fonctionnel. Nous avons la conviction que l'outil allait faire émerger de nouveaux besoins issus de l'expérience utilisateur, comme en témoigne l'expression d'attentes concrètes depuis le déploiement. Je citerais notamment la prise de photo, la cartographie avec spots d'interventions, la géolocalisation des compteurs, l'établissement de devis via la tablette, une application Magasin. En conclusion, un projet mobilité est avant tout un projet vivant. »



© 2018 SAP AG ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP AG. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées par SAP AG sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP AG et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales (« Groupe SAP ») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. Le Groupe SAP ne pourra en aucun cas être tenu responsable des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services du Groupe SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire. SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne ainsi que dans d'autres pays.

Pour plus d'informations sur les marques déposées, voir <https://www.sap.com/france/about/legal/copyright.html>