

Orlando Utilities Commission

Deuxième plus importante entreprise municipale de services publics en Floride, l'Orlando Utilities Commission (OUC) fournit des services d'électricité et d'eau à plus de 251 000 clients d'Orlando, de St. Cloud et de certaines parties des comtés d'Orange et d'Osceola.

LE DÉFI

Disposant d'un effectif sur le terrain travaillant déjà à la limite de ses capacités, l'OUC en était venue à redouter la saison des tempêtes et la sollicitation accrue que subissaient alors ses équipes. Après avoir examiné ses activités d'entretien sur le terrain, la Commission a conclu que son processus manuel, exigeant de nombreuses formalités papier, nuisait à la productivité et devait être amélioré.

En effet, les communications à destination et en provenance du personnel de terrain étaient restreintes et les données étaient souvent inexactes et transmises en retard, voire pas du tout. Il fallait donc rehausser la productivité et l'efficacité des activités sur le terrain afin de renforcer d'autres fonctions de l'entreprise, et ce, sans sacrifier la qualité, la sécurité et la fiabilité des services.

NOTRE SOLUTION

En collaboration avec CGI, l'OUC a procédé à une vérification diligente technique afin d'établir la feuille de route mobile de sa transformation. Ensemble, nous avons mis en œuvre une solution de gestion des équipes mobiles – comme nous l'avons déjà fait en 2008 pour la répartition des équipes de réparation – qui a permis à l'entreprise d'accroître sa productivité, de réduire ses coûts et d'atteindre ses objectifs de fiabilité.

Pour les opérations sur le terrain comme les branchements et débranchements, il fallait rapprocher le bureau et l'effectif de terrain au moyen de communications sans fil en temps réel, tout en éliminant les coûts et les pertes d'efficacité entraînés par les échanges vocaux et la collecte de données sur support papier.

La solution de gestion des équipes mobiles PragmaCAD de CGI a été mise en œuvre pour aider l'OUC à adopter un flux de travaux sans papier pour les interactions entre ses équipes de répartition et sur le terrain.

L'intégration de la solution aux systèmes d'entreprise de l'OUC a permis à cette dernière de rentabiliser les importants investissements qu'elle avait déjà effectués et d'étendre à son effectif sur le terrain les capacités d'aide à la décision et de gestion des processus d'affaires. Grâce à une connexion en temps réel, les capacités de capture automatisée de données de PragmaCAD ont contribué à l'élimination des formalités administratives et

ÉTUDE DE CAS

SERVICES PUBLICS

Principaux avantages

- Amélioration considérable des niveaux de service à la clientèle
- Mise à jour en temps réel des comptes clients
- Visibilité et réactivité accrues de la charge de travail et des ressources sur le terrain à l'échelle de l'entreprise
- Accélération de la clôture des ordres de travail
- Normes accrues en matière d'exactitude et de protection des données
- Augmentation de la productivité et de l'efficacité opérationnelle globale

ont permis aux techniciens de l'OUC de tirer pleinement profit des données lorsqu'ils travaillent sur le site d'un client.

L'intégration d'une capacité de localisation GPS à des fonctions de routage dynamique a permis d'avoir une vue instantanée de l'ensemble du personnel et des véhicules. L'entreprise a ainsi amélioré considérablement le service à la clientèle et l'efficacité globale de ses activités, et a également réduit la distance parcourue et donc les coûts de carburant et d'entretien du parc de véhicules.

LES AVANTAGES

La solution de gestion des équipes mobiles PragmaCAD de CGI fournit aux techniciens sur le terrain de l'OUC un nouvel outil puissant qui facilite leur travail tout en rehaussant considérablement la productivité de la Commission. L'automatisation du processus de planification du service à la clientèle et des travaux sur le terrain a permis à l'OUC d'augmenter considérablement le volume de travaux courants de rétablissement en cas de panne et pendant la saison des tempêtes.

Grâce aux flux de travaux bien définis et à la mobilité intégrée de la solution PragmaCAD, l'OUC peut fournir des capacités de base accrues afin de maximiser l'efficacité de ses activités sur le terrain et d'améliorer ainsi, à l'échelle de l'entreprise, la visibilité et la réactivité de la charge de travail et des ressources de terrain.

La capacité d'ajouter des pièces jointes externes aux ordres de travail – à destination ou en provenance des équipes de répartition et de terrain – a particulièrement contribué à améliorer l'exactitude de l'information. En éliminant les processus manuels sur support papier, l'OUC a également atteint des normes de protection et d'exactitude des données qui étaient auparavant inatteignables.

POURQUOI CHOISIR CGI?

Couvrant le spectre complet des interactions entre les clients, les salles de commande et les équipes, les solutions et le savoir-faire de CGI dans le domaine des services publics sont particulièrement avantageux pour les sociétés des marchés de l'électricité, du gaz et de l'eau. À notre vaste expertise dans le domaine des services publics et celui des applications TI spécialisées s'ajoutent les compétences de notre équipe chevronnée de gestion des solutions et services, qui s'efforce constamment de surpasser les attentes de nos clients en leur fournissant un portefeuille de solutions à fonctionnalités très riches et éprouvées, comprenant une technologie de gestion des pannes, des réseaux et des équipes mobiles.

Forte de plus de 25 années d'expérience, CGI tient sa promesse d'établir un réseau intelligent en assurant des opérations de distribution de pointe qui optimisent la performance quotidienne, améliorent la qualité du service et assurent ainsi l'excellence opérationnelle et le respect des priorités axées sur le client.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à info.util-sol@cgi.com ou visitez le site www.cgi.com/services-publics.

« Chaque jour, nous économisons plusieurs rames de papier; nous avons presque éliminé les heures supplémentaires et environ 70 % des 16 000 ordres de travail que nous traitons chaque mois sont clos instantanément sur le terrain après que le technicien a entré les données. »

Les techniciens n'ont plus à effectuer des allers-retours constants entre les sites et le bureau pendant la journée. Nous avons diminué le kilométrage parcouru, augmenté la productivité et amélioré la sécurité des techniciens, car nous pouvons savoir rapidement où ils se trouvent. »

Nora Gonzalez
Directrice de la protection des revenus
Orlando Utilities Commission



Fin prêts – Les techniciens en entretien sur le terrain de l'OUC peuvent désormais utiliser la solution mobile PragmaCAD de CGI, installée dans l'ordinateur portable de leur camion, pour obtenir en temps réel des données à jour sur les comptes des clients ainsi que des cartes détaillées de routage dynamique.

Efficacité accrue – La solution mobile PragmaCAD de CGI permet de clore les ordres de travail sur le terrain, quelques minutes à peine après le branchement ou le débranchement d'un compteur.