

# Gestion de la relation client et de la facturation

## Multi-fluides

- Électricité
- Gaz
- Eau
- Chauffage urbain

## Multi-activités

- Câblodistribution
- Contrats de services
- Internet

## Modules

- efluid
- efluid.net portail distributeur
- efluid.net portail fournisseur
- Agence en ligne
- Décisionnel

## Périmètre fonctionnel

- Référentiel (ex : matériel)
- Offre produit
- CRM
- Contrat
- Marketing
- Devis/Commande
- Suivi d'affaire
- Relève/Consommation
- Intervention
- Facturation
- Opérations financières
- Recouvrement/Contentieux
- Interface comptable
- Développement durable
- Reconstitution des flux



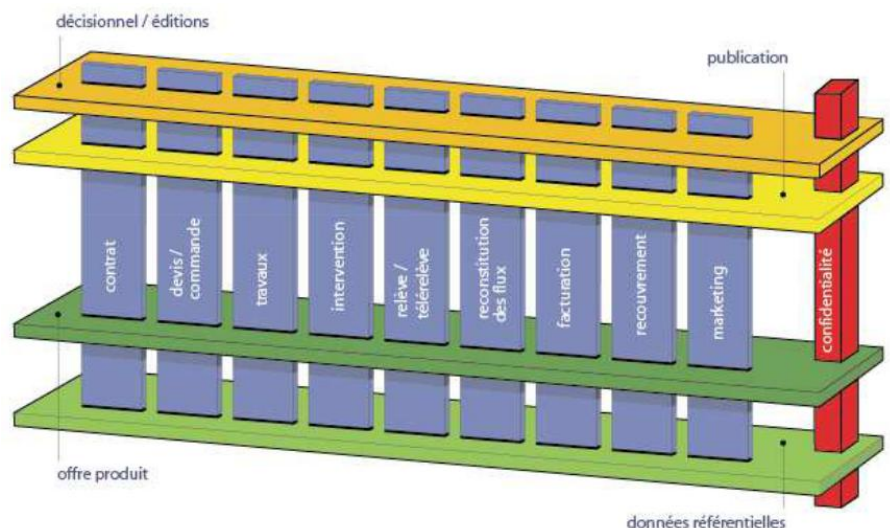
## PROGICIEL EFLUID DE GESTION DE LA RELATION CLIENT ET DE FACTURATION

efluid est un progiciel intégré de gestion de la relation client dédié au secteur des services publics. Il a été conçu pour les fournisseurs et les distributeurs d'énergie en offrant une double vision commerciale et technique.

efluid est multifluides (électricité, gaz, eau, chauffage urbain) et multiactivités (câblodistribution, contrats de service, Internet). Il assure la gestion commerciale des clients au moyen du traitement des contrats, des devis et commandes, de la facturation, du recouvrement et du contentieux, du marketing ainsi que la gestion des installations techniques comme les équipements et matériels de comptage, la relève et télérelève des compteurs, la reconstitution des flux et la publication.

Il couvre l'ensemble des segments clients (industriels, professionnels et particuliers) en offrant des fonctions de guichet et d'arrière-guichet et en permettant leur gestion en centres d'appels, en portefeuille ou par une agence en ligne.

## Périmètre fonctionnel



## Module efluid.net

Le module efluid.net est le système d'échanges d'efluid. Il permet de :

- **publier des données efluid** telles que les relèves, factures, bordereaux, affaires, bilan global de consommation aux acteurs du marché ;
- **intégrer dans efluid des données** fournies par les distributeurs comme les relèves, les courbes de soutirage, etc. ;
- **donner aux fournisseurs un accès efluid** pour les informations concernant leurs clients, tels que les PDS, relèves, factures, affaires, etc. ;
- **gérer les échanges** (publication et consommation) et l'administration associée.

Plusieurs éléments de paramétrage sont offerts, autant au niveau produit qu'au niveau utilisateur, avec, par exemple, différents modèles d'échanges, d'abonnements, de rythmes de publication, de types de transmission, etc.

### Module Agence en ligne

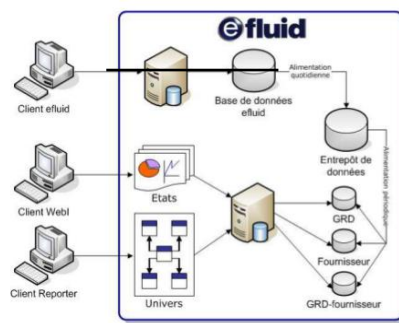
Le module AEL offre des services en ligne permettant de :

- gérer les données personnelles et les comptes ;
- gérer les contrats avec la consultation en ligne, la mise en place de prélèvements, la saisie de coordonnées bancaires et la souscription et modification de contrat ;
- gérer les factures avec la consultation en ligne, la simulation de factures à partir de consommations, l'édition de duplicatas et le paiement sécurisé en ligne ;
- gérer les consommations avec la consultation de l'historique relève et consommation ;
- gérer les demandes avec le suivi des demandes en cours.

### Module Décisionnel

Le module Décisionnel offre plus de 100 indicateurs de pilotage et des axes d'analyse sur les différents domaines fonctionnels efluid tels que

- Affaires
- Acteurs
- Contrat et services
- Facture et consommation
- Mensualisation
- Intervention
- Matériel
- Recouvrement



### Références

Près de 2 millions de clients finaux sont gérés par la suite efluid :

- **EDF SEI** : 1 000 000 clients ;
- **Électricité de Strasbourg** : 500 000 clients ;
- **UEM** : 160 000 clients ;
- **Séolis** : 150 000 clients ;
- **Gaz Electricité de Grenoble** : 100 000 clients ;
- **RSEIPC** : 40 000 clients ;
- **GDF-SUEZ / SMEG** : 25 000 clients ;
- **Gedia** : 25 000 clients.

### Contacts commerciaux

Communiquez avec nous pour obtenir tous les détails sur la suite efluid : [efluid@cgi.com](mailto:efluid@cgi.com). Pour plus d'information visiter [www.efluid.com](http://www.efluid.com).

### À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI travaille en partenariat avec ses clients provenant d'un large éventail de secteurs afin de les aider à tirer parti des avantages des technologies de l'information (TI) pour optimiser leur rendement et atteindre des résultats axés sur la valeur. Nous offrons également une gamme complète de services d'impartition des processus d'affaires, à l'aide de laquelle nous assistons nos clients dans la gestion et l'amélioration de leurs processus quotidiens afin qu'ils puissent se concentrer sur la prise de décisions stratégiques. Nos services-conseils, nos services d'intégration de systèmes et d'impartition constituent une solution globale conçue pour répondre aux besoins technologiques et d'affaires de nos clients. Nous abordons chacun de nos engagements avec un seul objectif en tête : contribuer à la croissance et au succès de nos clients. CGI offre ses services à des clients du monde entier, à partir de ses bureaux aux États-Unis, au Canada, en Europe et en Asie-Pacifique, ainsi qu'à partir de ses centres d'excellence en Amérique du Nord, en Europe et en Inde.

[www.cgi.com](http://www.cgi.com)

### À propos d'UEM

UEM est un fournisseur de référence en Moselle qui alimente depuis plus d'un siècle la ville de Metz et 141 communes avoisinantes en électricité. Également producteur d'électricité et de chaleur au travers d'un important réseau de chauffage urbain à Metz et fournisseur de gaz, UEM propose une gamme de services étendue dans le domaine de l'énergie qu'elle complète avec la fourniture de services de vidéocommunication et Internet dans une quarantaine de communes.

[www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr)

