

# Baltimore Gas & Electric

## BALTIMORE GAS & ELECTRIC

Baltimore, Maryland  
États-Unis

Sur le Web :  
[www.bge.com](http://www.bge.com)

Secteur d'activités :  
Services publics et énergie

Employés :  
3 050

*« Étant donné la nature critique des urgences dans le domaine du gaz, une technologie de pointe est indispensable. La solution de gestion des équipes mobiles de CGI nous aide à améliorer la sécurité et l'efficacité globales de nos activités de répartition de notre effectif, ce qui nous permet d'intervenir plus rapidement et d'utiliser plus efficacement notre personnel sur le terrain. »*

Mark P. Huston  
Vice-président, Transmission et distribution électrique, Baltimore Gas & Electric

Depuis presque 200 ans, Baltimore Gas & Electric (BGE) répond aux besoins de ses clients d'affaires et résidentiels en matière d'énergie électrique et de gaz dans un territoire économiquement diversifié couvrant 2 300 milles carrés, et qui englobe la ville de Baltimore ainsi que dix comtés du centre du Maryland, en totalité ou en partie.

### Le défi

BGE souhaitait améliorer son système de gestion des équipes mobiles au moyen d'un système sans fil qui répondrait aux besoins variés de diverses unités d'affaires, mais qui maintiendrait l'uniformité et la cohérence des normes technologiques. BGE souhaitait également pouvoir ajuster le système, au besoin, et la possibilité de faire ces ajustements à l'interne.

### L'aide que CGI a fournie

CGI et BGE ont mis sur pied une équipe de projet pour développer une architecture de système de répartition mobile sur mesure qui répondrait aux divers besoins de BGE. Étant donné la vaste portée du projet et un délai court, CGI a recommandé une implantation à l'échelle de l'entreprise qui permettrait à BGE d'appliquer le système à plusieurs services distincts – gaz, électricité, éclairage extérieur et service de perception – relativement facilement et rapidement.

### Le résultat

Le système de gestion des équipes mobiles (MDS) de CGI optimise les fonctions et caractéristiques de répartition à un degré élevé d'autonomie, ce qui permet à BGE de se conformer rapidement et d'elle-même aux modifications de la réglementation, ce qui accroît l'efficacité opérationnelle et réduit les coûts. BGE peut ainsi répondre plus efficacement aux urgences, en particulier durant les tempêtes, et fixer les rendez-vous des clients avec plus d'exactitude à partir de divers systèmes hôtes. Les représentants du service à la clientèle de BGE utilisent ce système pour lancer des commandes et en vérifier l'état d'avancement. Le système de gestion des équipes mobiles de CGI amélioré les activités de répartition grâce à ce qui suit :

- communications exactes en temps réel entre le répartiteur et les véhicules du parc;
- service client amélioré et plus grande sécurité pour les employés sur le terrain;
- rétablissement plus rapide du service.

Bilan : CGI a créé sur mesure un système d'entreprise conforme aux critères et aux objectifs de BGE et a rapidement mis en place ce système de gestion des équipes mobiles pour répondre aux exigences opérationnelles et aux délais stricts du client.