

Bâtir une entreprise du secteur de l'énergie numérique pour l'avenir grâce à la transformation agile

CGI aide l'exploitant de réseau énergétique Netze BW à numériser les processus clients et fournisseurs grâce à la méthodologie agile

EnBW (Energie Baden-Württemberg AG) est l'une des plus grandes sociétés d'approvisionnement en énergie en Allemagne. Elle fournit de l'électricité, du gaz, de l'eau et des produits et services liés à l'énergie à environ 5,5 millions de clients. Elle compte de nombreuses filiales, dont Netze BW, qui assure la gestion des réseaux pour EnBW, tant sur le plan de l'exploitation

que de l'expansion. En raison du rythme croissant de la numérisation au sein du marché de l'énergie et de l'évolution des attentes des clients, Netze BW effectue une transformation numérique de son modèle d'affaires et de ses processus, et s'est tournée vers CGI pour y parvenir.



Trouver le bon partenaire numérique

L'un des principaux domaines cibles de la stratégie 2020 d'EnBW est de stimuler l'orientation client grâce à l'innovation et aux modèles de partenariat coopératif. En 2016, lorsque Netze BW a lancé une importante initiative numérique stratégique, elle s'est d'abord concentrée sur la transformation de ses processus clients et fournisseurs.

L'entreprise souhaitait trouver un fournisseur partenaire de services en TI qui pourrait fournir une équipe interfonctionnelle complète pour réaliser l'initiative, et non pas seulement des développeurs. Elle recherchait une combinaison d'analystes d'affaires, de développeurs, de concepteurs de l'expérience utilisateur et de chefs de mêlée qui, grâce à une collaboration dans un environnement agile, pourraient entreprendre la refonte et l'intégration complètes des portails en libre-service pour les clients et de la chaîne de valeur des fournisseurs de l'entreprise. Elle visait plus précisément la mise en place d'une plateforme unique qui réunirait tous ses services et créerait une expérience client et fournisseur unifiée.

Depuis près de vingt ans, CGI est un partenaire privilégié d'EnBW et a participé à la réalisation de plus d'une centaine de projets. CGI a été choisie pour aider Netze BW en raison de la relation de confiance établie de longue date avec EnBW et de sa vaste expérience numérique. CGI a également été en mesure d'offrir un avantage par rapport à la concurrence, soit une équipe agile complète et prête à intervenir.



Constituer une équipe agile – de façon agile

Netze BW avait besoin de commencer le projet immédiatement et de le terminer selon une échéance serrée, mais faisait face à une pénurie de compétences agiles. CGI a mis à la disposition de Netze BW une équipe agile qui était en mesure de commencer à travailler immédiatement et de s'adapter à l'évolution des besoins de l'entreprise, le cas échéant. L'équipe possédait des capacités agiles complètes, allant du développement à la mise à l'essai jusqu'à la production. De plus, ses membres étaient en mesure de travailler sur place avec Netze BW et parlaient allemand. Grâce à un laboratoire numérique de pointe basé en Allemagne ainsi qu'aux capacités et à la présence mondiales de CGI, ils étaient en mesure de proposer des idées et des solutions novatrices.

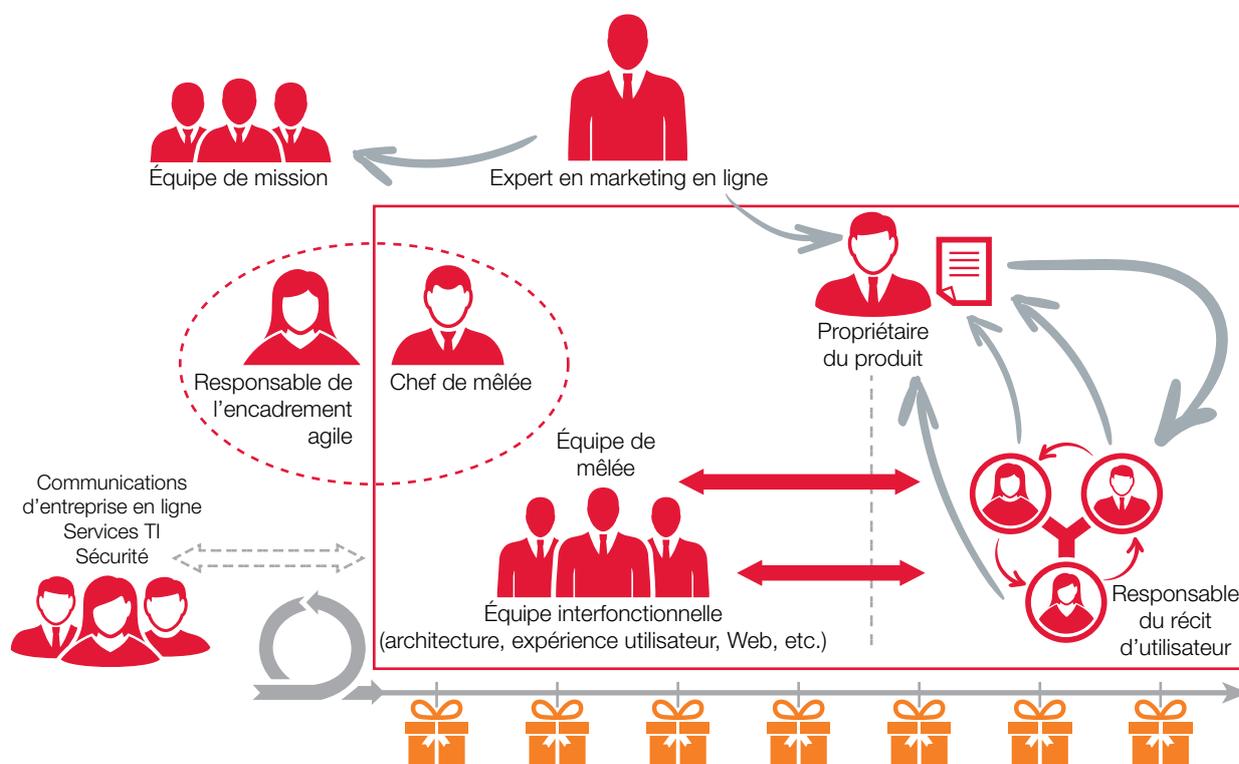
Dès le départ, CGI a démontré son engagement par sa proximité avec le client, notamment en le rencontrant en personne pour lui présenter son offre de services. Toute l'équipe de CGI était sur place pour poser des questions et répondre à celles du client, ce qui a facilité un riche dialogue à propos des occasions et des défis de Netze BW. Deux semaines après avoir remporté l'appel d'offres, CGI a envoyé une équipe agile travailler dans les bureaux de Netze BW. Netze BW a également bénéficié de l'approche flexible de CGI. En six mois, l'équipe a presque doublé de taille pour répondre aux exigences en constante évolution de l'entreprise.

Établir une **culture DevOps**

L'objectif de Netze BW était de numériser les processus clients et fournisseurs manuels afin d'accroître l'efficacité et d'améliorer l'expérience. En premier lieu, l'équipe de CGI a mis en place une culture DevOps fondée sur un encadrement agile pour faciliter la transition.

Bien que Netze BW ait été prête à passer à la méthodologie agile et qu'un plan directeur ait été en place, elle avait besoin d'aide pour franchir la prochaine étape. CGI a fourni les capacités, la formation et le savoir-faire requis. Dans le cadre d'un atelier sur le leadership, l'équipe DevOps de CGI a aidé l'équipe de direction à fixer des objectifs à l'échelle de l'entreprise. Une équipe de transition et de parrainage de la direction a ensuite été mise en place, suivie de deux équipes pilotes, l'une axée sur les processus clients et l'autre sur les processus fournisseurs.

Les deux équipes ont reçu une formation sur la méthode par sprints et une autre sur les processus à numériser. Tout au long du projet, la planification et la surveillance des sprints ont permis de surmonter tous les obstacles au fur et à mesure que l'équipe travaillait pour passer au prochain sprint.



Évoluer vers un nouveau modèle **de service clients et fournisseurs**

Grâce aux méthodologies agiles et aux approches DevOps, l'équipe de CGI a permis de transformer les processus manuels de l'entreprise en processus Web et mobiles pour l'ensemble de ses activités clients et fournisseurs. De nouvelles applications et interfaces ont été créées pour numériser et intégrer les processus de vente et de service, d'approvisionnement, de commande et de livraison.

Par le passé, les processus manuels dominaient les activités clients et fournisseurs de l'entreprise, et nécessitaient des modifications manuelles en raison de l'évolution des exigences. Aujourd'hui, ces processus sont rationalisés et automatisés, et des changements peuvent être apportés rapidement et facilement en fonction des besoins de l'entreprise.

Les améliorations apportées à ces processus ont non seulement permis à Netze BW d'accroître son efficacité et de réaliser des économies de coûts, mais ont également permis à ses clients et à ses fournisseurs d'accéder plus rapidement et plus facilement aux services et au soutien qu'elle offre. Le nombre de clients en ligne de l'entreprise a considérablement augmenté, ainsi que le nombre de commandes de service en ligne. De plus, ces processus ont permis de renforcer les relations avec les fournisseurs.

Tous les travaux initiaux prévus ont été effectués dans le respect des échéances et du budget prévus, malgré un calendrier extrêmement serré. Le développement agile en nuage s'est révélé être la clé permettant de mettre en œuvre rapidement les applications requises sans en compromettre la qualité. La collaboration étroite entre les fonctions d'affaires et informatiques, et la proximité de l'équipe DevOps de CGI se sont avérées être des facteurs clés de réussite.

Nous entretenons une relation de longue date avec EnBW et gérons son portefeuille de collaboration sociale d'entreprise.



Poursuivre notre **partenariat agile**

Aujourd'hui, Netze BW et CGI partagent une mentalité misant sur l'ouverture et l'agilité, et reconnaissent la valeur du modèle de partenariat élaboré conjointement. L'entreprise a attribué à CGI une note de 93/100 selon sa propre échelle d'évaluation de la satisfaction, et une note de 9,84/10 pour l'évaluation en personne de la satisfaction client de CGI. Le mandat de CGI se poursuivra jusqu'en 2019, et l'entreprise s'est déjà vu confier un autre projet dans le cadre du programme de transformation numérique globale de Netze BW.

En étroite collaboration avec Netze BW, CGI est enthousiaste de continuer à aider l'entreprise à atteindre ses objectifs de transformation numérique et à assurer son succès à long terme.



Méthodologies agiles de CGI pour accélérer la transformation numérique

Les consommateurs et les citoyens se tournent toujours plus vers le numérique et s'attendent à des interactions uniformes, omnicanales et personnelles avec les entreprises et les gouvernements. Cette tendance accélère l'adoption de stratégies, processus et systèmes numériques. CGI est un partenaire à l'avant-garde qui aide les clients à effectuer leur transformation vers un modèle opérationnel numérique grâce au développement agile et aux pratiques et outils de développement et d'exploitation (DevOps) conçus pour réaliser des versions logicielles plus rapides et fréquentes.

Nos services comprennent la planification et la mise en œuvre de projets de transformation agile, de même que l'encadrement et la formation des clients sur les méthodologies agiles. Nous adaptons les méthodologies agiles aux besoins des clients. Par exemple, la méthode par sprints pour l'exécution des projets, Kanban pour les travaux de développement mineurs et le soutien à la maintenance et SAFe (Scaled Agile Framework) pour la mise en œuvre à grande échelle des méthodologies agiles dans une organisation ou dans le cadre de projets d'envergure. CGI met en œuvre des méthodes agiles conformes au cadre de gestion SAFe depuis 2010 au sein d'un large éventail d'organisations et dans le cadre de projets d'envergure variée.

Pour en savoir davantage sur nos compétences en matière de transformation numérique et de méthodologie agile, visitez la page cgi.com/fr/transformation-numerique ou écrivez-nous à info@cgi.com.



cgi.com/fr/transformation-numerique

© GROUPE CGI INC. 2018

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologie de l'information (TI) et en gestion des services-conseils d'affaires au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, CGI aide ses clients à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nous offrons des services-conseils stratégiques en management et en TI ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité. Ces services sont conjugués à nos solutions de propriété intellectuelle afin d'aider nos clients à réaliser leur transformation numérique dans son intégralité.