

# Endesa investit dans la transformation numérique et un nouveau modèle d'affaires



Endesa a commencé ses opérations commerciales liées au gaz et à l'électricité au Portugal en 1993. En 2015, l'entreprise qui réunissait 150 000 clients s'est associée à CGI dans le but d'atteindre 500 000 clients en 2020.

## Objectifs

En 2015, Endesa a élaboré un plan d'affaires quinquennal dans le but d'élargir son portefeuille de services et d'atteindre 500 000 clients d'ici 2020. Pour y parvenir, elle devait adopter un modèle d'affaires plus souple et axé sur le client. Ses principaux objectifs étaient les suivants.

- Effectuer le virage numérique des activités
- Réduire le temps de mise sur le marché
- Réduire les coûts opérationnels

## Services et solutions

Endesa et CGI ont conclu une entente de partenariat de services en mode délégué qui touchait les activités entreprise-consommateur d'Endesa. En vertu de cette entente, CGI offre des services-conseils, des systèmes et des solutions, des services de gestion des processus d'affaires et des magasins ainsi que des services d'impression et d'épreuves. Avec le renouvellement du partenariat en mars 2020, la portée du projet a été élargie pour englober les activités du centre d'appel d'Endesa.

CGI offre un soutien fondé sur un modèle « en tant que service » pour permettre à Endesa d'élargir la gamme et l'envergure de ses services et solutions en fonction des besoins d'affaires en constante évolution.

L'appui de CGI touche tous les aspects des activités commerciales d'Endesa et comprend les éléments suivants.

- u@cloud, solution de service à la clientèle et de facturation de SaaS de CGI
- Solution de gestion de la relation client appuyée par Salesforce



## Commodité accrue pour les clients finaux

CGI a mis en œuvre plusieurs solutions pour améliorer l'expérience client avec Endesa.

- Nouveau site Web de l'entreprise
- Portail MyEndesa
- Simulateur d'offres
- Facture interactive avec plusieurs fonctionnalités
- SMS interactifs
- Transformation numérique du processus de vente de bout en bout
- Nouveaux modes de paiement



- Solutions pour soutenir les canaux numériques (site Web de l'entreprise, portail client, application mobile, factures interactives et suivi des ventes)
- Solutions d'analyse et de production de rapports réglementaires soutenues par la gestion d'Endesa
- Solution GoEndesa qui contribue à l'intégration des canaux de gestion des ventes et des opérations
- Opérations de gestion des processus d'affaires d'arrière-guichet pour tout le cycle de vie des contrats d'Endesa
- Activités des centres d'appels
- Exploitation de deux magasins Endesa au Portugal (Oporto et Lisbonne)
- Impression et épreuves

## Bénéfices

La stratégie d'Endesa, qui continue d'être largement axée sur le client, offre aux clients un ensemble de canaux numériques leur permettant d'interagir avec Endesa au moment qui leur convient le mieux et avec leur canal préféré. De plus, la transformation numérique du processus de vente fournit à Endesa une traçabilité complète des ventes en ligne. Les clients finaux peuvent faire le suivi à partir du moment où ils obtiennent le service du fournisseur jusqu'à la réception de la première facture, établissant ainsi un lien de confiance et améliorant la satisfaction des clients.

Voici d'autres avantages de ce partenariat.

- Transformation numérique des activités d'Endesa
- Agilité et capacité accrues pour répondre aux exigences opérationnelles en constante évolution
- Augmentation importante et soutenue des ventes par les canaux numériques
- Réduction importante des coûts d'exploitation
- Solutions plus souples pour la gestion des activités
- Diminution importante du temps de mise sur le marché des nouveaux produits et services
- Surveillance des activités en temps réel

## COVID-19

La crise sans précédent découlant de la pandémie de COVID-19 a posé des défis inattendus dans un secteur d'activité qui fournit des services essentiels et où la continuité des activités est une priorité absolue. CGI et Endesa ont conçu un plan conjointement pour réagir à la crise. CGI a déplacé toutes ses activités en télétravail en un temps record et a assuré le maintien des niveaux de service, la satisfaction de la clientèle et l'expansion continue de son bassin de clients. La transformation numérique de tous les principaux processus d'affaires s'est avérée un investissement essentiel pour assurer la continuité des affaires et pour stimuler une augmentation importante du nombre de clients, en pleine crise de la COVID-19.

« CGI appuie toute notre chaîne de valeur parce qu'elle possède une connaissance approfondie du domaine d'affaires. »

Inés Roque

Directrice des activités, Endesa

## À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en technologie de l'information (TI) et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale. Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com](https://www.cgi.com) ou écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).