



La force de l'engagement<sup>MD</sup>

# CGI et EBP

Offrir des innovations axées sur le client  
pour transformer l'exploitation du réseau



CGI et EPB proposent des innovations axées sur le client pour transformer l'exploitation du réseau.

# Tirer profit des capacités numériques de la solution Pragma® de CGI pour transformer l'exploitation du réseau

Établie à Chattanooga, au Tennessee, EPB est l'un des plus importants fournisseurs publics d'électricité aux États-Unis. L'entreprise dessert 180 000 foyers et entreprises de la région de Chattanooga ainsi que de certaines parties des comtés environnants et du nord de la Géorgie. EPB, dont le réseau électrique remontait à quelques décennies, a adopté une stratégie d'entreprise ambitieuse visant à moderniser son infrastructure et à mettre en place une gestion intelligente, connectée et automatisée du système de distribution en vue d'améliorer l'efficacité et la fiabilité du réseau au moyen de données. De plus, EPB souhaitait transformer sa culture de service à la clientèle, axée uniquement sur la « stabilisation » des services, vers une culture visant à rétablir les services, tout en procurant une valeur ajoutée aux clients.

Dans le cadre de cette stratégie, EPB s'est tournée vers CGI, avec qui elle faisait affaire depuis 2007, pour obtenir des solutions numériques ainsi que des services d'intégration et de maintenance de systèmes. Son but était de rationaliser l'exploitation du réseau et de mettre en œuvre des capacités novatrices de gestion de la main-d'œuvre mobile à l'échelle de l'organisation.

EPB a donc mis en œuvre la solution PragmaLINE de CGI, qui assure l'automatisation et l'optimisation intelligentes du cycle de vie du rétablissement du service dans le but d'améliorer les flux de travaux, le processus décisionnel et la résolution de problèmes. Grâce à une circulation améliorée de l'information et à des mises à jour en temps réel, EPB est désormais en mesure de mieux gérer et améliorer ses interventions en cas de panne ou de problème sur le réseau.

L'entreprise a également mis en œuvre la solution de gestion de la main-d'œuvre mobile PragmaCAD de CGI. Celle-ci lui a permis d'améliorer le rendement global de ses effectifs grâce à l'automatisation de la répartition, de la planification et de la surveillance des ressources sur le terrain. Cette solution offre à EPB la capacité de « voir » en temps réel ses ressources mobiles et les tâches effectuées afin d'assurer une meilleure gestion de la charge de travail au cours de la journée. Par ailleurs, cet outil a donné aux techniciens d'EPB qui travaillent sur le terrain des outils mobiles novateurs leur permettant d'accroître leur productivité et d'améliorer le soutien au service à la clientèle.

Bien que la solution PragmaCAD visait initialement à gérer les activités mobiles d'EPB sur le réseau, elle prend désormais en charge la prestation de services sur le terrain de sa filiale spécialisée en fibre optique.

Les solutions PragmaLINE et PragmaCAD ont toutes deux été entièrement intégrées au système d'information sur les clients, de télésurveillance et d'acquisition de données, de réponse vocale interactif et à plusieurs autres systèmes de soutien. De cette manière, elles permettent d'améliorer les flux de travaux multifonctionnels et de fournir des données en temps réel afin d'optimiser les processus d'affaires de base et le rendement opérationnel global d'EPB. CGI offre également à EPB des services continus de consultation et de maintenance des systèmes dans le but de soutenir sa transformation numérique.



PragmaLINE et PragmaCAD ont joué un rôle clé dans la stratégie d'EPB visant à transformer son système électrique existant en réseau intelligent, intégré et automatisé. Depuis la mise en œuvre des solutions en 2007 (PragmaCAD) et en 2008 (PragmaLINE), EPB a bénéficié des avantages ci-dessous.

**Productivité accrue**—L'exploitation du réseau a affiché une augmentation de productivité de 20 %, ce qui a entraîné des économies annuelles d'environ 1,6 million \$ US.

**Réduction des heures supplémentaires**—La réduction des heures supplémentaires a permis de réaliser des économies annuelles d'environ 1 million \$ US.

**Augmentation de l'efficacité**—L'augmentation de l'efficacité, couplée à la réduction des heures supplémentaires au sein du réseau, a entraîné des économies annuelles d'environ 2,7 millions \$ US.

**Amélioration de la fiabilité du système de distribution**—L'indice de continuité SAIDI a grimpé de 42 % tandis que l'indice de fréquence moyenne d'interruption SAIFI a connu une amélioration de 51 %.

**Amélioration du processus décisionnel** —La production de rapports multifonctionnels a entraîné la création de tableaux de bord qui affichent à la fois de l'information rétrospective et des données en temps réel, ainsi que la mise en place de capacités plus efficaces de gestion des bons de travail.

**Satisfaction accrue de la clientèle**—J.D. Power, une grande organisation mondiale d'études de consommation et de recherche marketing, a annoncé, le 29 juillet 2016, que les clients ont attribué à EPB la meilleure note globale pour une moyenne entreprise de services publics exerçant ses activités dans le sud des États-Unis.

CGI continue de collaborer avec EPB en vue de stimuler la numérisation, la performance et la croissance de l'entreprise et assure la maintenance continue et l'évolution des solutions PragmaLINE et PragmaCAD. Grâce à des solutions comme celles offertes par CGI, EPB a pu réduire considérablement ses coûts opérationnels et utiliser les économies réalisées pour transformer son modèle d'affaires en prévision de l'avenir et pour améliorer la satisfaction et la mobilisation des clients.



“ Nous avons fait l’appel à CGI pour obtenir des solutions numériques ainsi que des services d’intégration de systèmes et de maintenance afin de rationaliser notre exploitation du réseau et de mettre en œuvre des capacités novatrices de gestion des équipes mobiles à l’échelle de l’organisation. Les solutions Pragma de CGI pour la gestion des pannes et de la main-d’œuvre ont joué un rôle essentiel dans notre stratégie visant à transformer notre système d’alimentation existant en un réseau intelligent, intégré et automatisé. Les deux solutions nous ont permis de renforcer l’excellence opérationnelle, tout en réduisant les coûts et en favorisant l’engagement et la satisfaction des clients. ”

David Thomas  
Conseiller exécutif technique, Systèmes stratégiques  
EPB de Chattanooga, Tennessee



EPB continue de favoriser l'excellence opérationnelle et de surpasser les attentes des consommateurs grâce à des investissements continus dans des capacités numériques telles que les solutions Pragma de CGI. Privilégiant une planification et une conception minutieuses ainsi qu'une approche de mise en œuvre graduelle, CGI s'assure ainsi que chaque étape du processus est comprise et adoptée par EPB et se traduit par la réussite du projet et de l'entrée en service.

## Principaux outils numériques d'EPB



Automatisation et numérisation des processus d'affaires



Gestion intelligente des pannes, du réseau et des tempêtes



Mobilité de l'effectif



Expérience client numérique



Analyse de données massives et analyses prédictives

Fondée en 1976, CGI est l'un des plus importants fournisseurs de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde et offre des services-conseils en management, des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Grâce à son engagement profond envers des solutions et des services novateurs, CGI affiche un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

Nous collaborons avec des fournisseurs de services publics du monde entier afin de leur procurer les connaissances et l'expertise leur permettant d'automatiser les meilleures pratiques de l'industrie en matière d'optimisation des actifs et des ressources d'entreprise.

---

[cgi.com/fr/services-publics](http://cgi.com/fr/services-publics)

© 2016 Groupe CGI inc. Tous droits réservés. Pragma® est une marque de commerce déposée de Groupe CGI inc.