

Westar Energy

Améliorer l'efficacité des équipes grâce à un ordonnancement novateur

A la suite d'une réorganisation de ses activités, Westar devait modifier en profondeur les processus d'affaires liés à ses fonctions d'exploitation. Pour mener à bien ce projet, l'unité d'affaires Distribution d'électricité a mis sur pied une fonction d'affaires unique et transparente de planification et d'ordonnancement. Ce groupe a défini les processus futurs, optimisé les procédures manuelles et piloté la révision et la mise en œuvre de la nouvelle technologie d'ordonnancement.

L'organisation intégrée Distribution d'électricité a été restructurée afin de superviser la conception, l'installation, l'exploitation et la maintenance de tous les actifs de distribution d'électricité de Westar. Dans ce contexte, toute solution d'ordonnancement devait présenter les caractéristiques ci-dessous.

- Interface avec les solutions de gestion des travaux, de service à la clientèle et de gestion des équipes mobiles
- Ordonnancement automatique des travaux fondé sur des règles élaborées par les unités d'affaires
- Possibilité de travailler en mode manuel ou automatique
- Technologie à la fois rapide, souple et conviviale pour les utilisateurs
- Outil unique permettant de planifier les interventions de service à la clientèle, de gérer les compteurs et de répartir les travaux de distribution, de construction et d'entretien
- Extensibilité permettant la prise en charge des commandes de services à volume élevé

Westar Energy désirait également centraliser le groupe responsable de l'ordonnancement pour obtenir un avantage concurrentiel. L'entreprise voulait améliorer l'efficacité de l'ensemble de ses activités ainsi que la gestion des sous-traitants.

LE DÉFI

Westar Energy avait besoin d'un système d'ordonnancement pouvant prendre en charge un large éventail de travaux. L'entreprise doit exécuter des commandes de service à la clientèle et de maintenance à volume élevé et de courte durée, ainsi que des projets complexes de construction comme l'installation de nouveaux actifs et la reconfiguration des réseaux routiers.

ÉTUDE DE CAS

SERVICES PUBLICS

Westar Energy est le plus important fournisseur d'électricité de l'État du Kansas. Cette société, dont le siège social est situé à Topeka, compte environ 2 400 employés. Ses centrales énergétiques établies dans huit villes du Kansas produisent plus de 7 100 mégawatts d'électricité et desservent plus de 700 000 clients grâce à plus de 55 000 kilomètres de lignes de transport et de distribution.



Selon les procédures existantes de l'entreprise, les travaux étaient créés dans deux systèmes distincts, soit un système de service à la clientèle et un système de gestion des travaux. La plupart des travaux étaient ordonnancés manuellement et la nouvelle organisation Distribution d'électricité utilisait diverses applications et de nombreuses interfaces.

Plus important encore, les bureaux de Westar Energy responsables des opérations sur le terrain travaillaient tous indépendamment les uns des autres. Plusieurs établissements avaient recours à des sous-traitants présents sur leur territoire, auxquels ils confiaient les travaux mineurs de maintenance en attendant les prochains projets majeurs de construction.

NOTRE SOLUTION

Westar Energy a mis sur pied un groupe d'ordonnancement des travaux en vue de modifier l'approche de l'entreprise, d'optimiser les processus d'affaires et d'améliorer l'efficacité de l'organisation Distribution d'électricité. Une équipe de projet a évalué les technologies d'ordonnancement viables ainsi que les services de quatre fournisseurs.

CGI a proposé à Westar Energy de mettre en œuvre l'ordonnanceur de sa suite de gestion des actifs et des ressources (ARM), car cette solution prend en charge l'évolution des processus d'affaires et offre les avantages ci-dessous.

- Vue d'ensemble de tous les travaux et ressources de distribution et de service à la clientèle
- Visibilité accrue des horaires de travail des sous-traitants
- Obtention de renseignements utiles sur la performance des opérations d'ordonnancement et des ressources

UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

Après trois mois consacrés à l'évaluation des fournisseurs, Westar Energy a opté pour l'ordonnanceur de la suite ARM de CGI. Aujourd'hui, l'entreprise dispose d'une vue d'ensemble de ses équipes et de ses sous-traitants.

Les superviseurs de Westar Energy ont constaté d'importantes améliorations grâce à la nouvelle organisation d'ordonnancement. Libérés du fardeau de la conduite des opérations, ils peuvent désormais gérer plus efficacement les équipes ainsi que les activités de sécurité et de contrôle de la qualité.

La mise en œuvre de la solution d'ordonnancement a permis à Westar Energy d'améliorer ses processus d'affaires et sa culture opérationnelle. Le groupe d'ordonnancement dispose d'une vue d'ensemble des travaux et des ressources de service à la clientèle et de distribution. L'entreprise met en œuvre efficacement ses priorités opérationnelles et peut désormais utiliser ses effectifs de façon optimale. Westar Energy dispose maintenant de l'avantage concurrentiel qu'elle recherchait.

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Nous proposons des solutions et des services novateurs selon une approche rigoureuse se soldant par un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Notre portée mondiale, conjuguée à notre modèle axé sur la proximité du client grâce auquel nous offrons des services à partir de 400 bureaux locaux à l'échelle mondiale, nous procure l'envergure et l'instantanéité requises pour répondre rapidement aux besoins de nos clients. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires qui leur permettent d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne. Grâce à notre engagement auprès de nos clients, leur indice moyen de satisfaction s'établit constamment à 9 sur 10.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à info@cgi.com ou visitez le site www.cgi.com/services-publics.