

Northeast Utilities

Accroître la maîtrise des activités de recouvrement

LE DÉFI

Aux États-Unis, les hivers rigoureux de la Nouvelle-Angleterre entraînent des pointes de consommation d'énergie extrêmes et des hausses de coûts tout aussi importantes pour les ménages. Lorsque la consommation augmente, certains clients règlent leur facture en retard, voire pas du tout.

Dans un tel contexte commercial, Northeast Utilities, l'une des plus importantes entreprises de services énergétiques de la région, avait beaucoup de mal à gérer efficacement ses activités de recouvrement. Cette société de services publics avait besoin d'un processus de recouvrement plus fiable et d'une approche dotée de capacités essentielles qui lui permettraient de rehausser l'efficacité et l'efficience du traitement avant radiation et de créer des stratégies de recouvrement à niveaux de risque différents. L'entreprise cherchait une solution qui lui permettrait de s'attaquer de front à ces défis complexes tout en améliorant la cohérence de son processus global.

NOTRE SOLUTION

CGI a collaboré avec ce client afin de créer et de déployer des systèmes complets de recouvrement comprenant sa solution de pointe CACS^{MD}. Une fois en place, la solution CACS a permis à ce fournisseur de services énergétiques d'améliorer l'efficacité de ses activités de recouvrement, de créer des règles souples de définition des flux de travaux et de cession à des tiers, d'ajouter une fonctionnalité d'atténuation des pertes et d'automatiser le processus décisionnel afin de guider les agents de recouvrement dans leurs tâches.

LES RÉSULTATS

Forte de plus de 35 années d'expérience dans le domaine du recouvrement, CGI tire également parti de ses logiciels éprouvés pour renforcer l'efficacité et l'efficience des activités de recouvrement de Northeast Utilities. CGI a aidé l'entreprise à rationaliser ses ressources, à exploiter ses capacités et à uniformiser ses processus afin d'acquérir une maîtrise opérationnelle beaucoup plus rigoureuse, à relever sa performance et à mieux gérer sa stratégie de recouvrement, tout en minimisant la participation de son équipe des TI.

Le personnel de recouvrement dispose désormais de renseignements en temps réel et peut appliquer les stratégies à niveaux de risque différents dont il a besoin pour interagir avec les clients de façon plus éclairée et améliorer ses résultats. Une personnalisation accrue des communications avec les clients améliore également la satisfaction de ceux-ci lors du règlement des comptes en souffrance.

CGI est en train de transformer profondément le programme de recouvrement de cette entreprise de services énergétiques, tout en lui permettant de réduire les créances irrécouvrables et de rehausser l'efficacité de ses activités de recouvrement.

ÉTUDE DE CAS

Northeast Utilities, l'une des plus importantes entreprises de services énergétiques dans le nord-est des États-Unis, répond aux besoins énergétiques de 3,6 millions de clients et affiche des revenus de 7,3 milliards de dollars. Ses systèmes de recouvrement, comprenant la solution CACS, gèrent plus de 2,1 millions de comptes clients.

« Depuis 1992, nous avons opéré de nombreux changements en matière de technologies et de stratégies de recouvrement et nous avons participé à trois fusions. Pendant cette période, nous avons intégré deux nouvelles entreprises à notre application CACS, nous avons mis en place un nouveau système de service à la clientèle qui interagit avec cette solution et nous l'avons mise à niveau plusieurs fois. La solution CACS nous a permis de modifier notre stratégie de recouvrement tout en minimisant la participation de notre service des TI. »

Roger B. Anderson

Conseiller principal, Service à la clientèle

À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 68 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et les budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à notre engagement auprès de nos clients, leur indice moyen de satisfaction est constamment supérieur à 9 sur 10 depuis les 10 dernières années.