

La Louisville Gas and Electric Company et la Kentucky Utilities Company

Mise en œuvre de la solution Work Manager – Projet Reaching Higher

Les deux plus importantes sociétés de services publics de l'État du Kentucky, soit la Louisville Gas and Electric Company (LG&E) et la Kentucky Utilities Company (KU), se classent avantageusement parmi les sociétés américaines du même secteur en ce qui a trait à l'efficacité opérationnelle. Pour continuer d'enregistrer une solide performance en matière de distribution d'électricité, elles doivent faire preuve de ténacité et prendre des décisions éclairées. Après une évaluation rigoureuse de leurs options, LG&E et KU ont sélectionné, dans le cadre de leur projet Reaching Higher, la solution Work Manager de la suite ARM de gestion des actifs et des ressources de CGI afin d'accroître encore leur performance.

DES DÉFIS COMMUNS

LG&E fournit du gaz naturel à 321 000 clients et de l'électricité à 400 000 clients situés à Louisville, au Kentucky, ainsi que dans 16 comtés environnants. KU fournit de l'électricité à 543 000 clients dans 77 comtés du Kentucky et cinq comtés de la Virginie. Servant une clientèle vaste et diversifiée, ces sociétés de services publics ont décidé de mettre à niveau leur solution de gestion des travaux. Leurs solutions existantes ne faisaient plus l'objet d'aucun soutien et des changements supplémentaires au sein des entreprises leur ont donné l'occasion de réévaluer leurs options en matière de gestion des travaux.

Ces sociétés souhaitaient procéder à la normalisation de l'ensemble de leurs systèmes d'entreprise grâce à une solution qui pourrait facilement s'adapter à leur nouvelle architecture orientée services (AOS). La mise en œuvre de la solution Work Manager de CGI représentait une excellente façon de tirer parti de cette situation afin de créer une nouvelle plateforme durable de gestion des travaux.

Les principaux objectifs de ce projet étaient les suivants.

- Apporter les changements nécessaires en raison de la fin du soutien des systèmes existants
- Moderniser les technologies, y compris une mise à niveau d'Oracle et une transition vers une architecture de messagerie orientée services
- Tirer parti des occasions internes de réduire le nombre d'applications comprises dans leur portefeuille

« Nous avons conclu que la suite ARM de CGI était la solution idéale pour notre personnel et nos clients. »

– **Chris Mayes**, chef de l'exploitation, Kentucky Utilities Company

L'ENGAGEMENT DE LG&E ET DE KU EN MATIÈRE D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

« Comme le reflètent les valeurs de notre entreprise, nos employés s'engagent personnellement à faire preuve d'excellence dans tout ce qu'ils accomplissent. Le professionnalisme, le souci du détail et l'amélioration continue font notre fierté. Chaque employé comprend qu'une excellente performance quotidienne et que l'attention accordée par chacun aux résultats sont essentielles afin de maximiser l'efficacité opérationnelle et d'offrir une expérience positive aux clients de l'entreprise. »

John K. Wolfe

Directeur, Activités de distribution et rétablissement du réseau LG&E et KU

NOTRE SOLUTION

Après une évaluation rigoureuse, LG&E et KU ont déterminé que la solution la mieux adaptée à leurs besoins consistait en une combinaison de l'application de gestion des travaux (Work Manager) et du planificateur de la suite ARM de CGI. Cette solution s'apparentait de près à l'application STORMS/iScheduler à laquelle les deux sociétés avaient fait confiance pour atteindre et maintenir une efficacité opérationnelle et une satisfaction client supérieures. Work Manager et le planificateur de la suite ARM leur ont également permis d'accéder à des fonctionnalités supplémentaires afin de faciliter le processus de transition pour les employés apprenant à utiliser le nouveau système.

CGI a collaboré avec LG&E et KU pour exécuter la migration de l'ensemble des données opérationnelles hébergées dans STORMS vers les applications ARM afin de s'assurer que ces dernières offriraient les mêmes caractéristiques et fonctionnalités que l'ancienne solution. Ces efforts ont grandement contribué à l'excellente performance atteinte par LG&E et KU.

Une collaboration étroite : la clé du succès

- CGI, LG&E et KU ont collaboré étroitement afin de conserver les caractéristiques et les fonctionnalités qui ont assuré leur succès par le passé.
- CGI, LG&E et KU ont collaboré étroitement afin d'évaluer et de rationaliser les processus existants.
- Tout au long du projet, les principaux utilisateurs ont été consultés et ont pris part au processus afin d'assurer une transition réussie et de maintenir, sans interruption, le haut niveau de performance attendu par les clients.

Des surprises se transformant en avantages

- Le processus de migration des données a présenté certains défis liés à la qualité des données. Nous avons donc rapidement mis à profit la capacité d'extension de la suite ARM afin d'assurer une validation fiable des activités frontales de création de demandes de travaux. Cette mesure a également contribué à l'élimination des incohérences comptables et financières et à la réduction du taux d'erreurs, permettant ainsi une production de rapports améliorés et exacts.
- Nous avons rencontré les principaux utilisateurs tout au long du projet afin de comprendre leurs préoccupations et d'y remédier. Leur rétroaction nous a également aidés à produire des documents de formation et à faciliter le processus de transition.

LES RÉSULTATS

La réalisation du projet Reaching Higher par LG&E et KU s'est avérée extrêmement efficace et constitue un exemple de ce qui peut être accompli lorsque l'on établit une vision précise et que l'on dispose d'une main-d'œuvre dévouée, d'une solution conçue spécialement pour relever les défis présents ainsi que d'équipes aux compétences variées travaillant en étroite collaboration.

SUITE DE GESTION DES ACTIFS ET DES RESSOURCES (ARM) DE CGI

La suite ARM de CGI est la seule solution de gestion des travaux et des actifs d'entreprise conçue pour soutenir la gestion de l'ensemble des travaux, des ressources et des actifs liés au transport et à la distribution au sein des sociétés de services publics.

À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui propose un portefeuille de solutions logicielles spécialisées, des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Grâce à ses 68 000 membres présents dans 40 pays, CGI affiche un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus.

Nous travaillons avec des fournisseurs de services publics du monde entier afin d'automatiser les meilleures pratiques de l'industrie, en faisant appel à nos connaissances et notre expertise, et d'optimiser les actifs et les ressources d'entreprise.

Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec nous à info@cgi.com ou visiter www.cgi.com/services-publics.