



VOTRE  
AGENCE  
EN LIGNE  
 Entrer

>>> Présentation

.....

Vous n'êtes pas encore client ?  
Vous emménagez ?  
Besoin d'un devis  
de raccordement ?

 Contactez  
NOUS

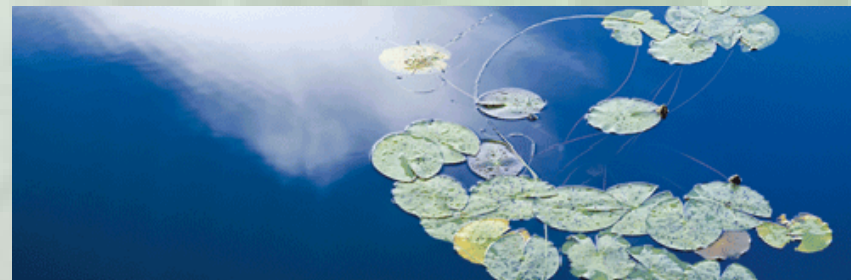
# Olivier Gavois

## Lyonnaise des Eaux



# Agenda

- Les missions de Lyonnaise des Eaux
- Rappel du besoin
- Description de la solution
- Avantages de la solution
- Evolutions futures



# Missions

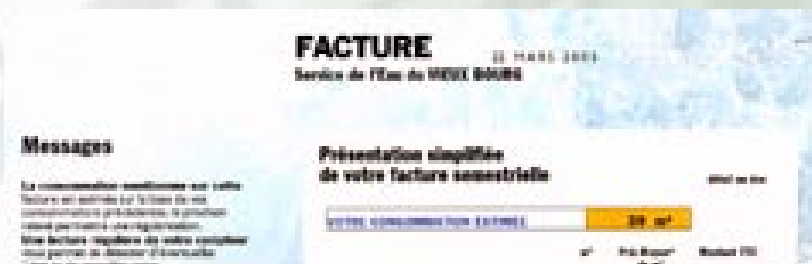
- Filiale de SUEZ, Lyonnaise des Eaux exerce son activité
  - Au service des consommateurs en partenariat avec les collectivités locales,
  - Au service des industriels, en coopération avec les sociétés spécialisées de SUEZ,
- Ses deux missions principales :
  - Distribuer aux consommateurs une eau irréprochable, 24H/24,
  - Collecter et dépolluer les eaux usées et pluviales,
- Chiffres Clés :
  - 14 millions de personnes desservies en eau potable,
  - 9 millions de personnes bénéficient du service d'assainissement,
  - 2 500 contrats avec les collectivités locales,



# Les besoins



- En 2003, une étude montre l'opportunité de mettre en place un système de Gestion Electronique de Documents (G.E.D.)
- Deux types de documents sont retenus comme « prioritaires » :
  - Factures clients (8 000 000 factures / an)
  - Etats Comptables (200 000 pages / an )



LYONNAISE DES EAUX FRANCE 42 RUE DU PRESIDENT WILSON BP 56 78231 LE PECQ CEDEX		ETAT RECAPITULATIF DE FACTURATION PERIODIQUE		GLOBAL		Code selection relive: 01 REDEV. FIXE DU 01/02/05 AU 01/08/05 CONSUMATION DU 01/08/04 AU 01/02/05 (35)		
Commune: 78092 BOUGIVAL		Mois Comptable : 02 05						
DESIGNATION	ARGUMENTS de SELECTION	Tanche	Clients	Quantités	Prix	Valueur H.T	Taux TVA	T.V.A. Recouvrée
TOTAL SOUS-RUBRIQUE 02	112		3	342700	00384	13180	550	
03 ASSAINT REG BOUGIVAL PART LED	ASS 000		1217	30533200		13180	550	
	111		87	1709500			550	
	112		1127	28481000			550	
TOTAL SOUS-RUBRIQUE 03	112		3	342700		496105	550	
TOTAL RUBRIQUE 03			1217	30533200				27
04 ASSAINISSEMENT SURTAXE								
01 REDEVANCE COMMUNALE ASSAINT	ASS 000		87	1709500				
	111		1127	28481000	02439	6946517		
	112		3	342700	02439	83585		
TOTAL SOUS-RUBRIQUE 01	112		1217	30533200		7030102		
03 PART FERMIERE SIA BOUGIVAL	ASS 000		87	1709500			550	
	111		61	612600	00281	17214	550	
	112		2	7600	00281	214	550	

# Factures clients

## Enjeux :

- Remplacer l'archivage facture sur microfiches
- Réaliser des gains de productivité :
  - Sur le traitement des demandes de duplicata facture,
  - Proposer aux télé conseillers de visualiser la facture du client qui appelle,
  - Intégration « en un clic » avec les applications clientèle existantes.
- Accompagner l'évolution de l'organisation interne par une gestion fine des habilitations :
  - 30 Agences clientèles qui délèguent la relation téléphonique à 12 Centres d'appels,
  - 14 marques,
  - Entraide entre back-office,
  - Sociétés paritaires,
  - Utilisation déportée hors Lyonnaise des Eaux.
- Préparer l'accès Internet via la future « agence en ligne »

# Factures clients

## Contraintes

- Archivage
  - Rester en conformité avec les exigences d'archivage légal,
  - Conserver 5 ans d'historique en ligne soit 40 Millions de factures.
- Capacité de traitement par lots :
  - Indexer jusqu'à 60 000 factures par jour,
  - Mettre en ligne les factures avant que le client ne la reçoive (24h).
- Impact minimum sur les applications existantes
- Coté utilisateur :
  - Déploiement en client léger (400 utilisateurs internes),
  - Temps d'accès <5s pour permettre l'utilisation par les Centres d'appels,
  - Supporter entre 10 et 20 utilisateurs simultanés,



## Enjeux

- Réaliser des gains d'exploitation
  - Supprimer les coûts d'impression centralisées et de routage interne
- Réaliser des gains de productivité :
  - Recherche plus rapide,
  - Accès direct à la page de synthèse,
  - Suppression du coût de l'archivage local,
- Accompagner l'évolution de l'organisation interne via une gestion des habilitations
  - Entraide entre Agences clientèles,
  - Centres comptables mutualisés,

## Contraintes

- Gestion de la consultation avec des règles de confidentialité :
  - Agence clientèle : accès limité aux seuls états produits par le centre régional,
  - Centre comptable : accès limité aux seuls états produits par les agences clientèles rattachées,
- Mise à disposition en 48h maxi,
- Documents volumineux : risque d'Impact réseau et de lenteur de chargement.

## Content Manager on demand : Solution d'archivage

- Capture des spools d'impression,
- Indexation automatique,
- Compression, archivage sur disques magnétiques,
- Sécurité d'accès et logging garantissant la confidentialité et le suivi,
- Recherche multi critères et accès à l'image facture depuis poste de travail Windows,
- Impression duplicata facture, état comptable, Fax, e-mail,
- Exportation d'archive sur média de diffusion (CD, DVD)
- Archivage de documents de type image pour gérer les documents entrants
- Bibliothèque d'intégration : API standard,
- Possibilité de présentation des factures électronique sur le Web ,



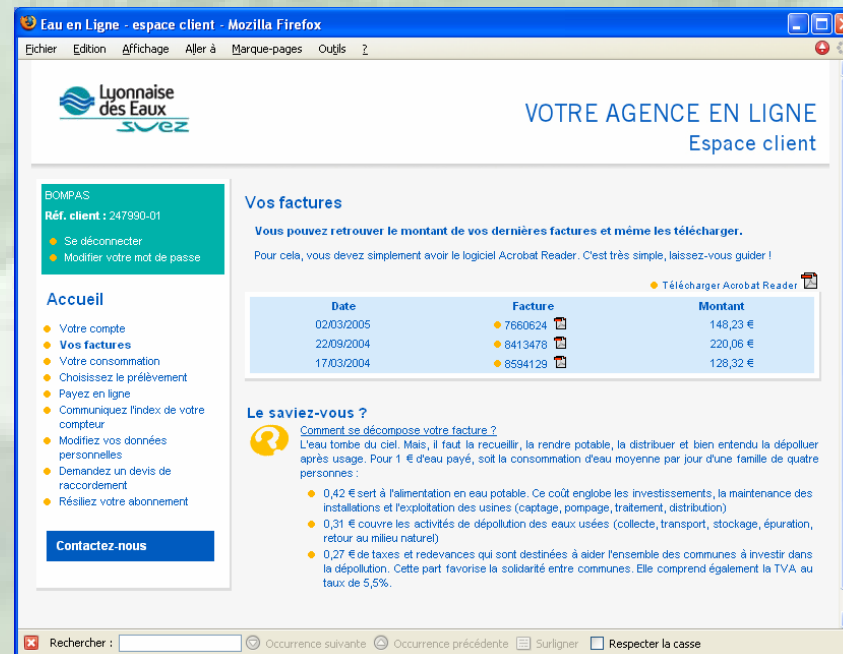
# Avantages (1)

- Solution mise en oeuvre en 3 mois - Projet terminé en avance
- Déploiement en client léger : un navigateur web + plugin Acrobat Reader
- Adoption immédiate par les utilisateurs :
  - Pas de formation nécessaire
  - 1500 consultations par jour (dépasse les prévisions )
  - L'application sert de « référence » car elle historise des données
- Pas de reprise de l'historique des microfiche : l'archivage des spools dès le début du projet a permis de démarrer avec 3 mois d'historique (cela répond à 80% des requêtes client)

# Avantages (2)

- Gains de productivité : 3 minutes de travail gagnées à chaque utilisation
- Retour sur investissement
  - Sur le périmètre initial : 1,5 an (conforme aux prévisions)
  - Sur les états suivants :
    - Rapide si l'état est souvent consulté ou si le volume de pages est important
    - long si le volume ou la consultation sont faibles (il faut une autre motivation )
    - Attention aux habitudes d'impression systématique
  - Forts gains métier sur l'intégration avec les autres applications

- Réalisés en 2004
  - Ajouts de nouveaux états,
  - Intégration dans les applications de gestion clientèle,
  - Accès aux factures sur internet via **l'agence en ligne**.
  
- A l'étude
  - Numérisation des **courriers entrants** pour traitement centralisé,
  - Refonte chaîne éditique,
  - Extension aux états produits par les ERP.



**BOMPAS**  
Réf. client : 247990-01

- Se déconnecter
- Modifier votre mot de passe

**Accueil**

- Votre compte
- **Vos factures**
- Votre consommation
- Choisissez le prélèvement
- Payez en ligne
- Communiquez l'index de votre compteur
- Modifiez vos données personnelles
- Demandez un devis de raccordement
- Réalisez votre abonnement

**Contactez-nous**

**Vos factures**

Vous pouvez retrouver le montant de vos dernières factures et même les télécharger. Pour cela, vous devez simplement avoir le logiciel Acrobat Reader. C'est très simple, laissez-vous guider !

• Télécharger Acrobat Reader

Date	Facture	Montant
02/03/2005	• 7680624	148,23 €
22/09/2004	• 8413478	220,06 €
17/03/2004	• 8594129	128,32 €

**Le saviez-vous ?**

[Comment se décompose votre facture ?](#)

L'eau tombe du ciel. Mais, il faut la recueillir, la rendre potable, la distribuer et bien entendu la dépolluer après usage. Pour 1 € d'eau payé, soit la consommation d'eau moyenne par jour d'une famille de quatre personnes :

- 0,42 € sert à l'alimentation en eau potable. Ce coût englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines (captage, pompage, traitement, distribution)
- 0,31 € couvre les activités de dépollution des eaux usées (collecte, transport, stockage, épuration, retour au milieu naturel)
- 0,27 € de taxes et redevances qui sont destinées à aider l'ensemble des communes à investir dans la dépollution. Cette part favorise la solidarité entre communes. Elle comprend également la TVA au taux de 5,5%.

Rechercher :  Occurrence suivante Occurrence précédente Surligner  Respecter la casse

Questions



Pour l'eau,  
**pour vous,**  
à chaque instant