

## Success story Est

La Générale des Eaux en France ou Veolia Water à l'international est leader mondial des métiers de l'eau. Avec un seul et même objectif, satisfaire aussi bien les collectivités et les industriels que les consommateurs.

### LE CONTEXTE

La région Est de la CGE basée à Metz souhaite rationaliser son service clientèle afin d'organiser et mettre à disposition tout les documents reçus concernant les courriers clients.

L'objectif principal est d'assurer une qualité de service définie et contrôlable à sa clientèle et de développer de nouveaux services en phase avec les attentes de sa clientèle.

### LES OBJECTIFS

- ❑ Permettre le traitement du courriers sur l'ensemble des 30 sites distants.
- ❑ Rationalisation du temps des chargées clientèle terrain.
- ❑ Maîtriser les délais de réponses clients.

La numérisation des documents doit se faire de façon centralisée

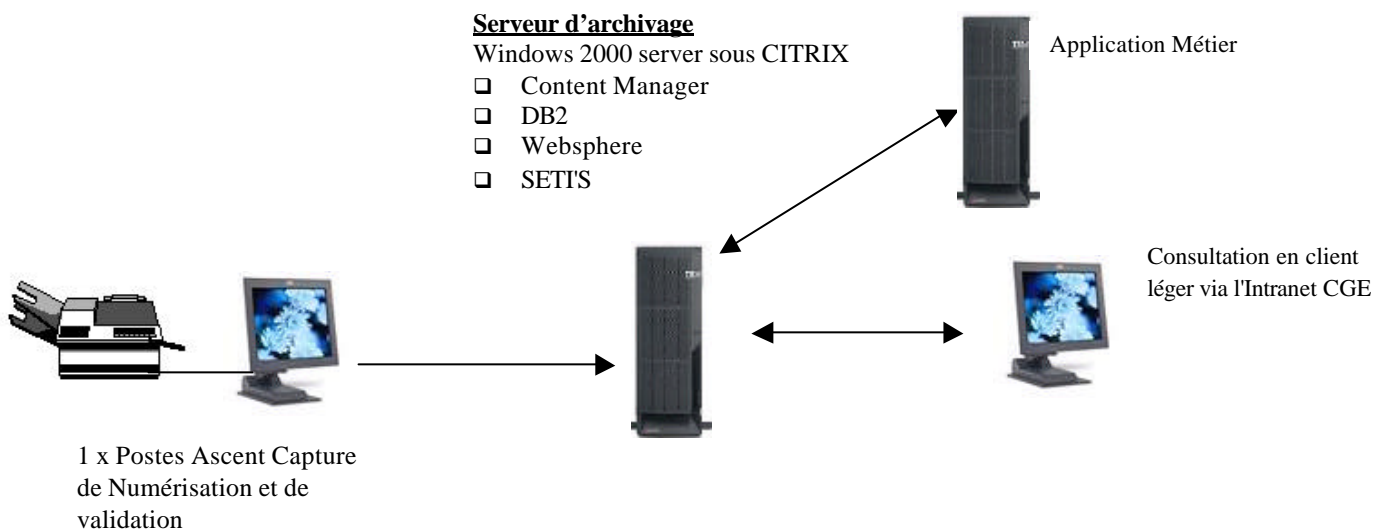
### MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

- ❑ Les documents sont numérisés, indexés et diffusés, grâce à une page de garde, en fonction du traitement à effectuer.
- ❑ Le document entre dans un workflow et circule de bannette en bannette en fonction des réponses à effectuer à la clientèle.
- ❑ En lien avec l'application métier, le gestionnaire renseigne directement les champs d'index du courrier à partir des données contenu dans le système d'information par simple clic sur un bouton de l'application GED.
- ❑ Une fois le document définitivement traité il est classé dans la base d'archive afin d'être consultable facilement si besoin est.
- ❑ Des états statistiques permettent de suivre l'évolution du traitement des réclamations ainsi que les délais de réponses soit globalement soit par personne du service client

### SOLUTION RETENUE

- ☒ Logiciel IBM Content Manager avec base de données DB2 avec 40 accès
- ☒ Interface client WEB (SETIS) avec serveur applicatif Websphere
- ☒ Logiciel Ascent Capture pour la numérisation et la validation
- ☒ 1 x Scanner Fujitsu
- ☒ 1 x Serveur Windows 2000 sous CITRIX

### ARCHITECTURE MISE EN PLACE

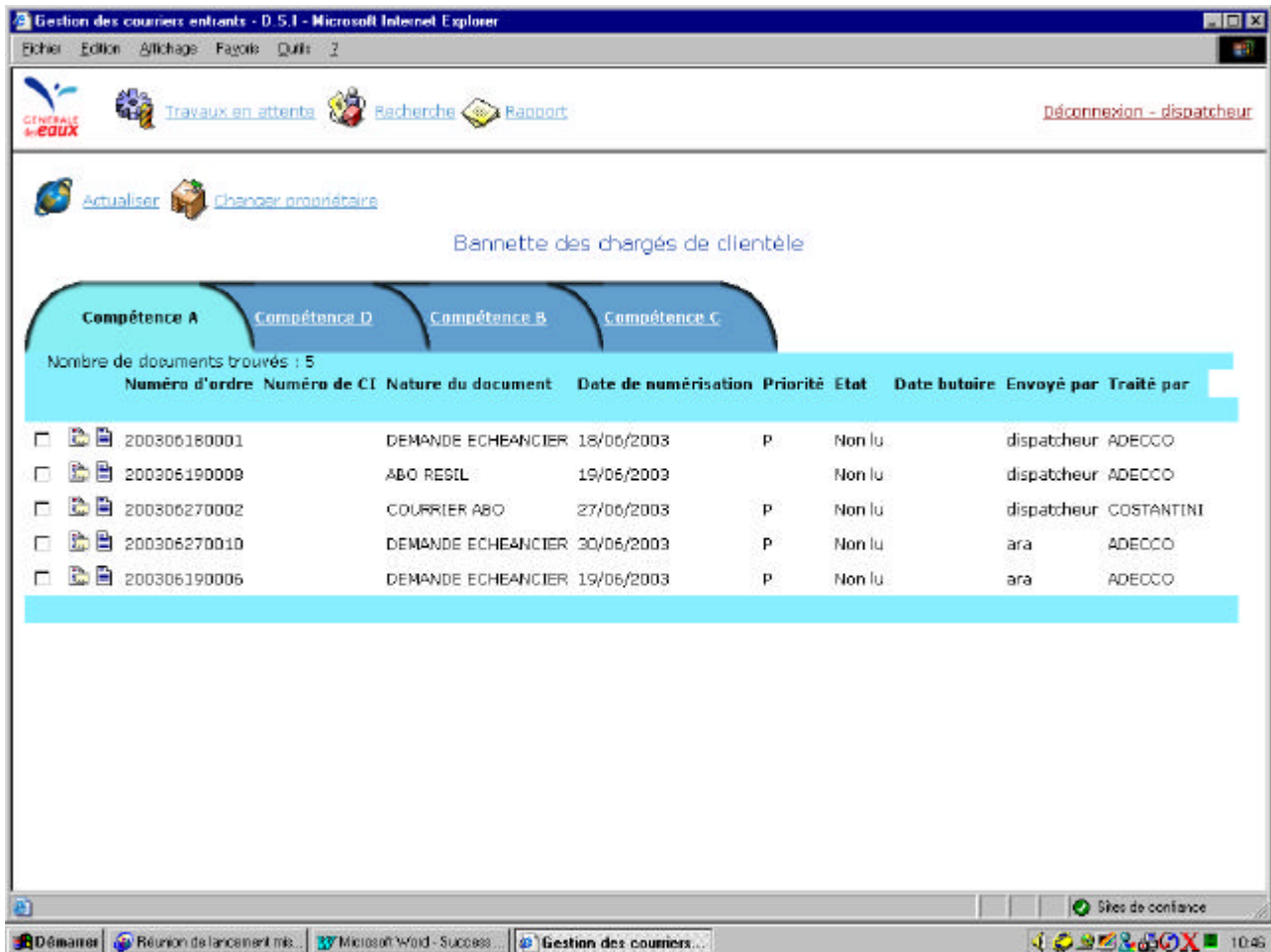


Intervenant chez CGE :

M. Laurent Gazut - Responsable Informatique

M. Alain Grethen - Responsable CSC et chargés clientèle

## EXEMPLE ECRAN



Navigation: Travaux en attente, Recherche, Rapport

Actions: Actualiser, Changer propriétaire

Bannette des chargés de clientèle

Compétence A | Compétence D | Compétence B | Compétence C

Nombre de documents trouvés : 5

	Numéro d'ordre	Numéro de CI	Nature du document	Date de numérisation	Priorité	Etat	Date butoire	Envoyé par	Traité par
<input type="checkbox"/>	200306180001		DEMANDE ECHEANCIER	18/06/2003	P	Non lu		dispatcheur	ADECCO
<input type="checkbox"/>	200306190008		ABO RESIL	19/06/2003		Non lu		dispatcheur	ADECCO
<input type="checkbox"/>	200306270002		COURRIER ABO	27/06/2003	P	Non lu		dispatcheur	COSTANTINI
<input type="checkbox"/>	200306270010		DEMANDE ECHEANCIER	30/06/2003	P	Non lu		ara	ADECCO
<input type="checkbox"/>	200306190006		DEMANDE ECHEANCIER	19/06/2003	P	Non lu		ara	ADECCO

### *A Propos de DS Informatique diffusion*

DS Informatique diffusion est un IBM Software Business Partner Advanced spécialiste de la Gestion Electronique des Documents et du Knowledge Management. Intégrateur de solutions notre objectif est de mettre œuvre des matériels et des logiciels standards du marché afin de répondre aux besoins de nos clients grands comptes ou PME/PMI.

Fondée en 1994, nous avons des bureaux à Paris et à Aix-en-Provence. Pour nous contacter vous pouvez nous téléphoner au +33 (0)1 41 40 03 90 ou bien consulter notre site Web : <http://www.dsidiff.fr>.

