

## Success story

Veolia Eau 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 Veolia 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 courrier 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

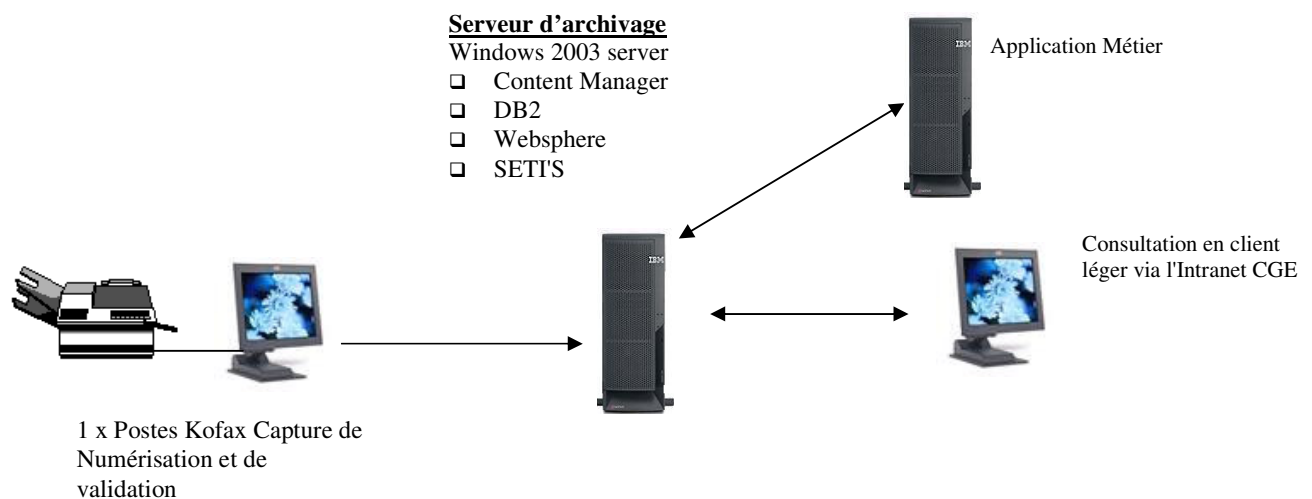
### MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

- ❑ 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
- ❑ 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 80 accès
- ☒ Interface client WEB (SETIS) avec serveur applicatif Websphere
- ☒ Logiciel Kofax Capture pour la numérisation et la validation des courriers
- ☒ 1 x Scanner Fujitsu
- ☒ 1 x Serveur Windows 2003

### ARCHITECTURE MISE EN PLACE



Intervenant chez CGE : M. Laurent Gazut - Responsable Informatique  
M. Jean Pichon - Responsable CSC et chargés clientèles

## EXEMPLE ECRAN



Recherche
Liste de travail
Rapport
Aide
Déconnexion - dis

Compétence D
Compétence C
Compétence B
Compétence A
Compétence E

Nombre de resultat obtenu : 124 , Page 1 / 5

[ 1 - 25 ] Suivants >>

<input type="checkbox"/>	Numéro d'ordre	Numéro de CI	Nature du document	Date de numérisation	Priorité	Etat	Date butoire	Envoyé par	Archivé le	Traité p
<input type="checkbox"/>	200804070057	1325300710082701	RECLAMATION EAU	07/04/2008		Non lu	07/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804070059		RECLAMATION EAU	07/04/2008		Non lu	07/04/2008	DISPACHEUR		DAVID_5
<input type="checkbox"/>	200804070163		DEMANDE DE BRCHT	07/04/2008	P	En attente	07/04/2008	DISPACHEUR		DIDIER
<input type="checkbox"/>	200804080218	1371600330913601	RECLAMATION EAU	08/04/2008		En attente	08/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804080208	1371600330913601	RECLAMATION EAU	08/04/2008		En attente	08/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804080209	1371600330939002	RECLAMATION EAU	08/04/2008		En attente	08/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804080210	1371600330915203	RECLAMATION EAU	08/04/2008		En attente	08/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804080211	1333400410000601	RECLAMATION EAU	08/04/2008		En attente	08/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804090304	1360800110159102	TRAITEMENT OI 3	09/04/2008	P	Non lu	09/04/2008	DISPACHEUR		BURE
<input type="checkbox"/>	200804090368	1344600110040901	RECLAMATION EAU	09/04/2008		En attente	09/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804090370		RECLAMATION EAU	09/04/2008		Non lu	09/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804090371	1332700110213001	DEGREVEMENT	09/04/2008		Non lu	09/04/2008	DISPACHEUR		PEULTIE
<input type="checkbox"/>	200804090373		RECLAMATION EAU	09/04/2008		Non lu	09/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON
<input type="checkbox"/>	200804100251		RECLAMATION EAU	10/04/2008		Non lu	10/04/2008	DISPACHEUR		PIERRON

### *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)4 42 21 71 24 ou bien consulter notre site Web : <http://www.dsidiff.fr>.

