

## ETUDE DE CAS: GRDF

Principal gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel en France, GRDF distribue, chaque jour, le gaz naturel à plus de 11 millions de clients, pour qu'ils disposent du gaz quand ils en ont besoin. Pour se chauffer, cuisiner, se déplacer, et bénéficier d'une énergie pratique, économique, confortable et moderne, quel que soit leur fournisseur.

Pour cela, et conformément à ses missions de service public, GRDF conçoit, construit, exploite, entretient le plus grand réseau de distribution d'Europe (199 781 km) et le développe dans plus de 9 500 communes, en garantissant la sécurité des personnes et des biens et la qualité de la distribution.

Afin d'exercer ses missions quotidiennes, d'anticiper les évolutions du rôle de distributeur et gérer ses nombreux projets en parallèle en s'appuyant sur un système plus agile, GRDF s'est tourné vers Appian.

### LE CHALLENGE

#### Les enjeux et les besoins

Au début des années 2000, la réglementation française en matière d'énergie a évolué dans le cadre de la convergence européenne. Cela a eu pour conséquence d'amener une disjonction entre les activités commerciales des fournisseurs et les activités de distribution régulées dans le cadre du service public. En 2008, GRDF étant devenue une filiale indépendante d'Engie (ex GDF-Suez), la structure du système d'information existant a entamé une évolution afin d'assurer une gestion distincte des activités.

Le nouveau système d'information devait remplacer des applications historiques en garantissant un service plus rapide et de qualité aux fournisseurs de gaz et à leurs clients. Le tout, en respectant les standards de sécurité exigeants appliqués par GRDF.

Enfin, le nouveau système d'information devait être en capacité de répondre à la grande variété de demandes, professionnelles ou individuelles, qui parviennent au gestionnaire de réseau par l'intermédiaire des fournisseurs d'énergie. Celles-ci déclenchent des processus aussi différents que la validation de la faisabilité et du coût de l'équipement des logements dans un immeuble, le suivi d'intervention d'un technicien de terrain ou le simple changement de contrat d'un client final.

#### Les besoins principaux de la DSI

- Un environnement de développement d'applications agile, mis en place dans des délais courts
- Une intégration facile avec les différents systèmes existants
- Une gestion des compétences et des métiers pour la répartition des tâches sur un dossier de travaux
- Des outils collaboratifs pour faciliter le travail entre les équipes de la DSI et pour mieux échanger entre l'informatique et les métiers
- Un dispositif de plate-forme digitale

### LA SOLUTION

#### GRDF choisit Appian, seul leader BPM, case management et low code

Avec Appian, GRDF traite efficacement toutes les demandes avec le niveau de conformité aux exigences sécuritaires, dans les délais impartis. Le BPM Appian gère les demandes associées à des processus clairement identifiés et décrits de bout en bout, qui ne



varieront que peu. Le case management s'occupe des questions atypiques pour lesquelles rien n'est écrit à l'avance et qui permet la collaboration des équipes autour d'un dossier client.

Son choix s'est porté sur Appian pour sa souplesse et son ouverture dans les deux cas. Il a aussi été sélectionné Quick Apps, comme outil de Low Code pour le développement rapide d'applications simples. Il a permis aux salariés des diverses directions de prototyper en quelques jours seulement des fonctions ou des applications dont ils ont besoin, avant de faire appel à la DSI pour la suite du développement. Par exemple, une petite application mobile de test d'équipements chez les particuliers. Quick Apps est un moyen simple de donner de l'agilité aux métiers et permet à la DSI de se concentrer sur des développements plus complexes.

### LES RÉSULTATS

#### La mise en œuvre et le retour d'expérience : agilité, efficacité et reporting

Chaque année, GRDF reçoit environ 80 000 demandes d'extension de réseau et plus de 2,5 millions de demandes de maintenance qui déclenchent autant de dossiers travaux. Avec Appian, le distributeur de gaz naturel a entrepris de remplacer les 5 applications qui gèrent ces derniers par une plate-forme unique.

Les processus de réalisation d'extensions de réseau ont ainsi été décrits et repensés grâce à Appian. Objectif : simplifier et disposer de données unifiées qui évitent doublons et ressaisies. Le suivi d'une affaire génère désormais un reporting en temps réel. Celui-ci permet de mieux suivre la coordination, de gérer les coûts mais aussi de bénéficier d'outils de suivis susceptibles d'être

partagés avec les autorités de tutelles dans le cadre des activités régulées. Appian est intégré avec les applications comptables, les portails fournisseurs, les ordres de mission sur travaux pour les entreprises partenaires... Toutes les mesures réalisées par GRDF ont montré que le service était devenu plus rapide et plus efficace avec l'atteinte d'un bon ROI.

Depuis 3 ans, GRDF a déployé plus de 7 applications sur Appian pour répondre à des besoins en BPM et Case Management. On compte plus de 2 500 utilisateurs et d'ici la fin 2019 ce chiffre devrait doubler. Enfin, plus de 1 million d'exécution de processus ont été réalisés l'année dernière et l'objectif de fin d'année 2018 est de 6 millions par an.

#### Efficacité Opérationnelle

- Quatre applications seront décommissionnées au profit d'une seule
- Un point unique de pilotage de l'ensemble de l'activité pour l'extension du réseau gaz
- Un reporting en temps réel des travaux (suivi des coûts, traçabilité de l'équité vis à vis des fournisseurs d'énergie, garantie de la sécurité du réseau)

#### Agilité et co-développement Métiers/IT

Pour conserver l'homogénéité de son système d'information, GRDF a également mis en place avec succès, en moins de deux ans, un centre d'excellence Appian d'une trentaine de personnes. Il gère plus de onze projets en parallèle dont sept en production avec plus de 2500 utilisateurs.

*« Au départ notre besoin résidait principalement dans l'orchestration et l'automatisation de processus dans le cadre de la transformation de notre SI. Le choix d'Appian a permis d'apporter le savoir-faire nécessaire et de favoriser l'agilité entre les métiers et l'IT. Enfin, l'approche en centre de compétence sur ce logiciel, facile d'accès, a très rapidement permis de gérer de manière efficace un portefeuille de projets tout en gagnant en vitesse IT et processus terrain. »* - FRÉDÉRIC FERNANDEZ RESPONSABLE DU CENTRE DE COMPÉTENCES BPM GRDF.

# Appian

Appian fournit une plate-forme de développement de logiciel Low-Code de renom, qui permet aux entreprises de créer rapidement des applications uniques et puissantes. Les applications créées sur la plate-forme Appian aident les sociétés à accélérer leur transformation numérique et à se distinguer de la concurrence.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.appian.fr](http://www.appian.fr)