

Stadtwerke Bonn : Utilisation d'Appian Process Mining pour accélérer les économies et l'amélioration des processus

Basée dans la ville historique de Bonn, le long du Rhin allemand, Stadtwerke Bonn fournit du gaz, de l'électricité et de l'eau, en vue de fournir une « énergie équitable et respectueuse du climat » accompagné d'un service clientèle exceptionnel. Guidés par cette mission, Stadtwerke Bonn a fixé des objectifs stratégiques visant à réduire les coûts opérationnels tout en améliorant la satisfaction des clients.

Pour atteindre ces objectifs, il faudrait des processus internes plus rationalisés et plus efficaces qui favorisent l'amélioration continue. Pour savoir par où commencer, Stadtwerke Bonn a lancé une initiative de process mining aux côtés d'Appian. Grâce à la connaissance des données, Stadtwerke Bonn a pu découvrir et corriger les inefficacités des processus, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité des workflows et de gagner du temps grâce à l'automatisation. Ce process mining a permis à Stadtwerke Bonn d'optimiser ses opérations « meter-to-cash » (M2C).

Le défi.

L'une des façons dont Stadtwerke Bonn démontre son engagement en matière de service clientèle est par un portail en ligne disponible en libre-service. Les clients peuvent utiliser ce portail pour communiquer leurs relevés de compteur, entre autres tâches. Outre le portail en ligne, il existe d'autres canaux de contact pour la collecte des relevés de compteurs, tels que l'envoi de fiches par courrier électronique, l'envoi d'avis aux clients par téléphone, l'utilisation d'un système de traitement assisté par un robot et en visitant les clients en personne.

Le processus M2C implique de nombreuses activités et parties prenantes, notamment :

- Enregistrement d'un relevé de compteur, dont un contrôle de plausibilité.
- Création d'une facture, y compris l'enregistrement de la position de débit.
- Impression et envoi de la facture.
- Apurement du document de compte courant.

Avec 367 000 relevés de compteurs ayant donné lieu à des factures entre janvier 2020 et avril 2021, il est facile de voir comment des retards peuvent se produire et comment des taux d'erreur même minimes peuvent avoir un impact. Par exemple, le temps passé à revérifier les relevés de compteurs fournis par les clients prend jusqu'à trois semaines. Il s'agissait là d'un problème majeur pour une entreprise de services publics qui cherchait à réduire ses coûts et à accroître la satisfaction de ses clients.



Secteur :

Fournisseurs d'énergie

Processus choisi :

Process Mining

L'approche.

L'amélioration de la réduction des coûts et de la satisfaction des clients exigeait des processus de meilleure qualité et une observation microscopique du M2C. Les contrôles manuels et les refontes ralentissent-ils les procédures ? Quelles sont les étapes lourdes et fastidieuses qui pourraient être automatisées ?

Pour y répondre, Stadtwerke Bonn s'est tournée vers Appian Process Mining pour identifier et traiter les domaines problématiques où les reprises et les activités manuelles ralentissaient les progrès.

La solution.

Le process mining utilise des données provenant de journaux d'événements et de systèmes d'information pour créer une image des processus métier. Il est ainsi facile d'identifier les goulets d'étranglement, les manques d'efficacité et les autres domaines problématiques. Pour Stadtwerke Bonn, l'examen de ces processus réels a mis en évidence plusieurs possibilités d'amélioration.

Par exemple, cette analyse a révélé des contrôles de plausibilité inutiles dans les opérations M2C en raison de délais de grâce pour les résultats des relevés de compteurs qui étaient définis de manière trop stricte. À raison de 10 minutes chacun, un scénario catastrophe de contrôles de plausibilité sur 27 448 cas représenterait 571 jours de travail. Qui plus est, environ 75 % des contrôles de plausibilité effectués par Stadtwerke Bonn n'étaient pas nécessaires.

Ce problème ayant été identifié et quantifié, l'équipe a pu agir en connaissance de cause et optimiser les limites de plausibilité du système M2C.

Néanmoins, ces processus et améliorations individuels ne représentent qu'une partie du tableau. La gestion du changement organisationnel est également essentielle à la réussite du process mining.

Pour y parvenir, Appian a travaillé en étroite collaboration avec Stadtwerke Bonn pour intégrer les capacités de process mining dans ses projets d'optimisation, en incorporant les contrôles de process mining dans ses systèmes de contrôle interne. Et grâce à l'utilisation de la Data Fabric, qui offre un accès unifié et dynamique à tous les systèmes informatiques, Stadtwerke Bonn peut apporter rapidement des modifications à des systèmes externes tels que SAP.

Les avantages.

Au cours de ces premières initiatives, Stadtwerke Bonn et Appian ont été en mesure d'identifier les domaines présentant un potentiel d'optimisation, à savoir :

- Accélération des contrôles de plausibilité et du suivi de sept jours, réduction des coûts du service clientèle et hausse de la satisfaction des clients.



Grâce au process mining, Stadtwerke Bonn a pu, pour la première fois, mesurer de manière cohérente le degré d'automatisation de son processus M2C.

- Accélération des paiements entrants/sortants de sept jours, amélioration des liquidités et de la satisfaction des clients.
- Accélération du traitement de 2 300 annulations de deux mois approximativement.

Non seulement l'exploration du process mining a permis d'accélérer les opérations pour les employés et les clients, mais elle a également permis à Stadtwerke Bonn de valoriser fortement l'automatisation des tâches manuelles.

Grâce au process mining, Stadtwerke Bonn a pu, pour la première fois, mesurer de manière cohérente le degré d'automatisation de son processus M2C. Au cours de ce processus, Stadtwerke Bonn a découvert un grand potentiel d'automatisation, notamment en augmentant le degré d'automatisation de la création de règlements et de documents grâce à la RPA, à l'IDP et à d'autres capacités d'automatisation de la plateforme Appian.

Quelle est la prochaine étape pour Stadtwerke Bonn ? Le succès récent d'Appian Process Mining a jeté les bases de l'application de cette analyse à d'autres domaines problématiques, tels que l'achat-paiement, la communication sur le marché et d'autres processus commerciaux courants dans le secteur des services d'utilité publique. Il est aussi important de noter que les résultats de ces premières initiatives ont permis d'établir le bien-fondé du process mining dans son ensemble et de démontrer sa valeur en rationalisant les tâches, en optimisant les opérations, en réduisant les coûts et en augmentant la satisfaction de la clientèle.



Au cours de ce processus, Stadtwerke Bonn a découvert un grand potentiel menant à une initiative plus poussée, comme l'augmentation du degré d'automatisation impliqué dans la création de règlements et de documents en utilisant RPA, IDP et d'autres capacités d'automatisation de la plateforme Appian.