Zeitschrift: Bulletin Electrosuisse
Herausgeber: Electrosuisse, Verband für Elektro-, Energie- und Informationstechnik
Band: 98 (2007)
Heft: 18

Artikel: Proximité et solutions orientées clients
Autor: Siegler, Marc-Antoine
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-857479

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Siehe Rechtliche Hinweise.

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. Voir Informations légales.

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. See Legal notice.

Download PDF: 15.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Proximité et solutions orientées clients

Accompagnement des entreprises électriques dans le cadre de la libéralisation du marché

La libéralisation en cours du marché suisse de l'énergie et les prévisions de déficit énergétique impliqueront de profonds changements dans les canaux de production, de distribution et de commercialisation, exerçant une pression accrue sur les prix. Les entreprises électriques doivent dès lors adapter leur organisation interne et leurs outils de production. Dans ce contexte, certaines firmes se positionnent pour accompagner ces changements tant par leurs compétences techniques en informatique et consulting que par leur niveau de connaissance d'un marché très pointu.

Marc-Antoine Siegler

Alors que l'on prévoyait il y a 10 ans la présence de 4 acteurs majeurs, un millier de sociétés se partagent encore aujourd'hui le marché de l'électricité. Dans une perspective européenne, tous les acteurs majeurs veulent renforcer leurs positions dans d'autres pays que leur seul marché domestique, à l'instar des opérateurs de téléphonie. La Suisse n'échappera pas à des mariages ou des acquisitions.

Les opérateurs sont appelés à affiner la mesure de leur performance, améliorer leur compétitivité, adapter voire diversifier leurs produits et services de manière à répondre aux nouvelles attentes du marché ainsi qu'aux réglementations, notamment en détaillant avec une plus grande transparence leurs coûts et par là même leur prix. Cette situation est un terreau propice à des projets informatiques et à des synergies pour s'assurer un avantage concurrentiel.

Transformer les défis en opportunité

Les enjeux sont de taille et doivent permettre de répondre à la révolution que connaît le marché européen. En Suisse, la libéralisation prendra un peu plus de temps, mais elle est programmée: dès 2008, les grands consommateurs seront libres de s'approvisionner où ils voudront. Les autres devront attendre 2013.

Si les menaces sont nombreuses, les opportunités sont géantes. Alors que l'approvisionnement en énergies n'appelait jusqu'alors aucune discussion, il devient aujourd'hui source de débat, d'appels d'offres et de négociations. La notion de service public anime les débats; l'énergie est le nouveau phénomène que tout le monde observe.

Dans ce cadre, Neo Technologies justifie pleinement la finalité de son métier: lancer des ponts entre interlocuteurs et systèmes.

Neo Technologies fait partie de ces entreprises issues du vent nouveau qui souffle sur le marché des entreprises institutionnelles et des administrations. L'histoire remonte à 2004, lorsque Romande Energie, la Ville de Lausanne et la Commune de Lutry s'accordent pour soutenir le lancement d'une société spécialisée dans la conception et la mise en œuvre de projets informatiques sur les technologies dites évoluées. Ainsi naît Neo Technologies, société anonyme au capital de CHF 2 millions, qui compte aujourd'hui au nombre de ses clients plusieurs administrations et acteurs de l'énergie en Suisse romande.

Trois critères distinguent l'entreprise lausannoise: des solutions orientées métier, la proximité avec ses clients et la mise en place de services mutualisés laissant une totale indépendance aux sociétés y recourant.

Expertises croisées

Neo Technologies doit son succès à la détermination de collaborateurs hautement qualifiés à entrer dans le jeu de la concurrence. Aujourd'hui, Neo Technologies compte quelque 30 consultants. Leurs profils de compétences recoupent autant la compréhension de la gestion d'entreprise que la maîtrise des technologies. Ils peuvent tous témoigner d'un parcours dans les métiers de l'énergie: pour lancer des ponts, il faut se comprendre.

A cette pratique de terrain s'ajoute l'expérience croisée de Neo Technologies. Réunis, ses experts représentent une somme considérable de savoir-faire lié à la résolution de scénarios multiples. Ainsi, il est question de proximité entre interlocuteurs: le parcours des conseillers de Neo Technologies leur permet de comprendre immédiatement les problématiques qui leur sont soumises.

Certifiée Customer Competence Center (CCC) par l'éditeur mondial SAP, Neo Technologies peut se prévaloir d'avoir réalisé des projets stratégiques dans le domaine de la gestion des entreprises énergétiques. Elle apporte des compétences additionnel-

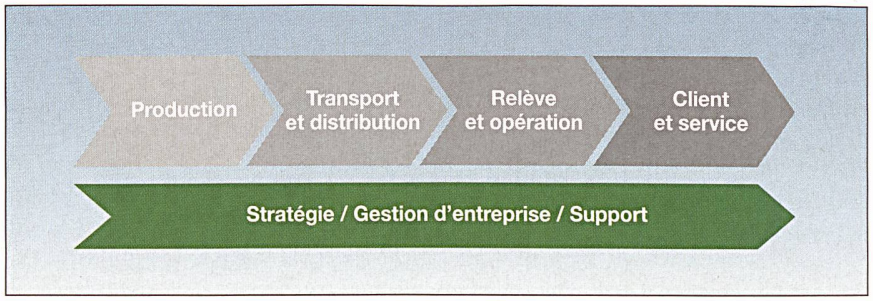


Image 1 Trois grandes catégories de prestations.

les dans la mise en place d'outils d'aide à la décision (outils de pilotage et indicateurs de performance) et dans la gestion documentaire.

Sous l'impulsion de Bernard Sulliger, son directeur depuis décembre 2005, la société élargit aujourd'hui son offre en visant le marché des entreprises de plus de 500 employés.

Une démarche orientée utilities

Loin de s'en remettre aux seules optimisations techniques, Neo Technologies se distingue par une recherche de solutions orientées sur l'utilisateur et son métier. En ce sens, le vécu professionnel de ses spécialistes apporte une valeur ajoutée unique.

L'offre de Neo Technologies couvre toute la chaîne de valeurs et se rapporte à trois grandes catégories de prestations.

1. Stratégique: Systèmes d'information et business intelligence

L'intégration de toutes les données de l'entreprise permet de garantir la fiabilité et la qualité du système d'information.

L'expérience de Neo dans les nouvelles technologies ouvre des possibilités étendues d'améliorer la gestion de l'entreprise grâce à:

- La business intelligence en tant qu'aide à la décision pour le management
- La gestion électronique de document (Entreprise Content Management)
- Les portails et technologies liées à internet (e-commerce)
- Les technologies mobiles

2. Technique et opérationnel: Consulting et solutions complètes SAP

Appliquées spécifiquement aux besoins du marché de l'énergie, ces solutions sur base SAP incluent les facettes de gestion de projets, de paramétrage, d'intégration, d'exploitation et de gestion du changement.

3. Infogérance

L'expertise de Neo Technologies appliquée à la sécurité, aux infrastructures d'hébergement ainsi qu'à la surveillance des systèmes dans le but de garantir leur disponibilité et leurs performances optimales.

Exemple d'offre: une conception nouvelle pour le relevé

Neo Technologies a récemment lancé sur le marché une nouvelle offre couvrant l'intégralité du processus de relève, du compteur à la facturation. Pour en couvrir toute la chaîne de valeurs, cet outil a été mis au point en collaboration avec Sodeco, leader suisse des compteurs électriques.

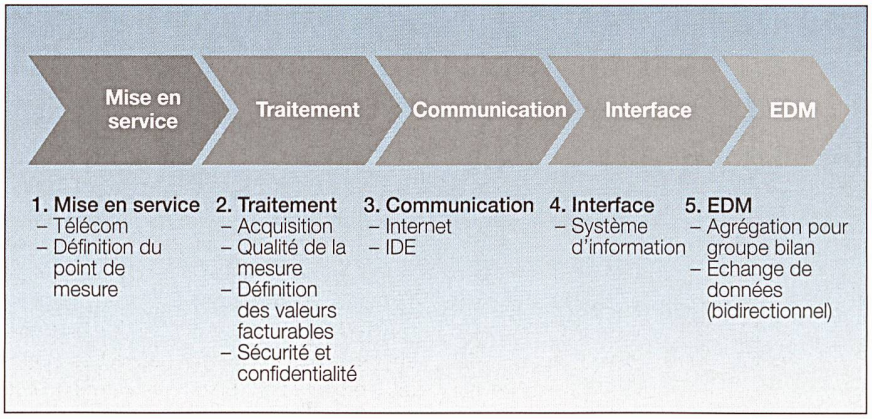


Image 2 De la courbe de charge à la facturation finale – actif dans les 5 étapes du processus de relève.

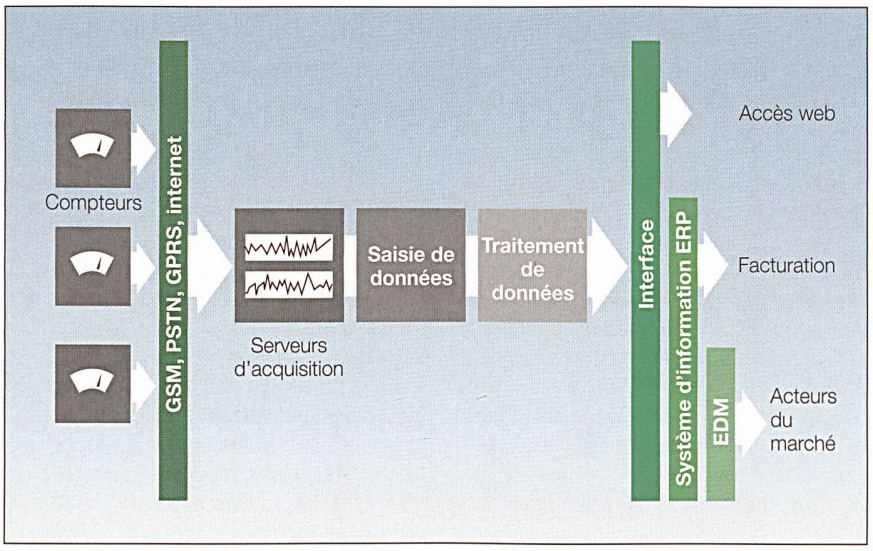


Image 3 L'étendue de l'offre Neo Technologies/Sodeco.

L'utilisateur profite ainsi du savoir-faire de deux entreprises leaders en Suisse tout en gardant l'avantage de n'avoir qu'un seul interlocuteur – Neo Technologies demeurant le répondant auprès des sociétés clientes.

La spécialisation et les compétences croisées des deux sociétés débouchent sur une conception novatrice de la relève qui répond d'ores et déjà aux contraintes d'un marché ouvert à la concurrence. En effet, le contexte de libéralisation des grands comptes introduit deux problématiques d'automatisation:

- Le relevé continuel des courbes de charges, impliquant la mise en place d'une infrastructure de comptage et d'un réseau de télécommunications adéquat.
- L'échange de ces données entre partenaires selon différents protocoles.

En d'autres termes, cela signifie davantage de données, de traitement de ces données et d'échanges d'informations entre prestataires appelés à communiquer.

L'offre Neo Technologies/Sodeco intègre l'ensemble de ces paramètres. Elle offre un processus automatisé et facilite les flux d'informations. Totalement adaptable à

Partenaire des hautes écoles spécialisées

Neo Technologies a développé un véritable partenariat avec les hautes écoles d'ingénieurs de notre pays, notamment celles de Sierre et d'Yverdon. L'entreprise entend développer une collaboration étroite avec de jeunes talents, proposant notamment la réalisation de projets concrets, des travaux de diplôme et offrir une première expérience professionnelle. C'est par exemple le cas de plusieurs jeunes diplômants de la HES d'Yverdon, option ingénieur des médias, qui réalisent leur travail de diplôme sur des applications concrètes.

n'importe quel système de référence et aux besoins de chaque utilisateur. En outre, elle détient une longueur d'avance sur la libéralisation totale du marché de l'électricité. En effet, elle est conçue pour s'y adapter en un minimum de temps.

Service mutualisé

Au-delà de l'aspect technique, cette innovation met en scène les principes qui ont concouru au succès de Neo Technologies. Tout d'abord, la conception de cet outil est «orientée utilisateur». Sa raison d'être est d'apporter des solutions concrètes et d'offrir une plus-value en termes d'efficacité. En outre, l'offre est appelée à être adaptée au cas par cas en fonction des besoins et des infrastructures en place.

Ensuite, la collaboration de deux leaders romands permet de garantir un service de proximité. Dans le cadre de la formation, de développements ultérieurs ou de demandes spécifiques, Neo Technologies et Sodeco sont à même de répondre de façon optimale et immédiate. En outre, leur implication concrète dans le tissu économique et industriel local permet d'aborder chaque situation et problématique en toutes connaissances de cause.

Enfin, l'offre Neo Technologies/Sodeco prend la forme d'un service mutualisé (avec des avantages en termes de coût), tout en laissant une totale indépendance entre les membres qui y font appel. L'offre intégrée Neo Technologies/Sodeco permet:

- De couvrir toute la chaîne de valeurs dans le domaine de la relève et de l'échange de données en ne s'adressant qu'à un seul interlocuteur. L'offre couvre en effet toutes les étapes entre le relevé du compteur et la facturation finale.
- D'utiliser des services mutualisés tout en garantissant l'indépendance des sociétés y prenant part. En d'autres termes, elles ne tirent que les avantages de la mutualisation du système d'acquisition et de l'infrastructure réseau.
- D'accéder à des compétences techniques et métiers éprouvées grâce à la mise en commun du savoir-faire de deux entreprises leaders.
- De définir un niveau de service répondant spécifiquement aux besoins du client.
- De maîtriser les coûts dans les différents processus opérationnels de relève.

Informations sur l'auteur

Marc-Antoine Siegler est en charge depuis la mi-2005 du développement des affaires commercial de Neo Technologies. Le déploiement de solutions métier intégrées dans les domaines de la logistique fait partie des premiers défis informatiques.
mas@neo-technologies.ch

Zusammenfassung

Kundennähe und kundenorientierte Lösungen

Die laufende Liberalisierung des Schweizer Energiemarktes und das prognostizierte Energiedefizit bedingen tiefgreifende Änderungen in den Produktions-, Vertriebs- und Vermarktungskanälen. Dies wird einen erhöhten Preisdruck bewirken. Die Stromunternehmen müssen ihre interne Organisation und ihre Produktionsmittel daher anpassen. In diesem Zusammenhang positionieren sich gewisse Firmen neu, um diese Änderungen sowohl durch ihre technischen Informatik- und Beratungskompetenzen als auch durch ihre sehr guten Marktkenntnisse zu begleiten.

Suchen Sie eine Fachperson, die Ihre Drucksachen gestaltet und realisiert?

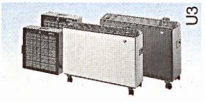
VISUELLE GESTALTUNG : PIA THÜR

Hardturmstrasse 261, 8005 Zürich
Tel 044 563 86 76, Fax 044 563 86 86
piathuer@dplanet.ch

Zu feucht? Zu kalt? Zu heiss?

Baustellen-Luft-Entfeuchter
für rasches, gleichmässiges Austrocknen von Mauern, Farben, Verputzen, Wasserschäden 220 V 600 W

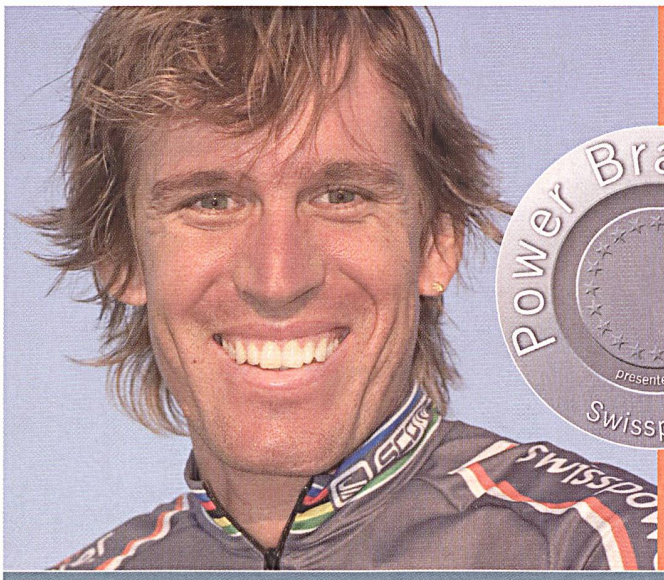
FRICO Warmluft-Heizgeräte
Transportabel. Als Zusatzheizung. Zum Austrocknen im Bau. Sehr robust. 400 V 6–30 kW.



Preisgünstige mobile ANSON Klimageräte
Leise. 220 V 840 W.
Nur aufstellen: Sofort Kühle und Wohlbefinden!
Fragen Sie uns an:

ANSON 044/461 11 11
8055 Zürich Friesenbergstr. 108 Fax 044/461 31 11

U3



«Power Brain 07 – das Gewinnspiel von Swisspower – ist ein cooles Game. Darin kommen Spiel und Leistung zusammen – so wie im Sport.»

Thomas Frischknecht
Swisspower Mountainbike-Team
Marathon-Weltmeister 2005

www.swisspower-game.ch

«Power Brain 07» ist ein Web-Quiz für Leute, die ihr Wissen auf die Probe stellen möchten. Zu gewinnen: Attraktive Preise im Wert von über 30'000 Franken!

Veranstalter von «Power Brain 07» ist das Schweizer Energieunternehmen Swisspower. Dieses vereint 21 führende Stadtwerke und bietet den Kunden Elektrizität, Erdgas, Wärme, Trinkwasser und zugehörige Dienstleistungen an. Dazu gehören innovative Lösungen mit höchster Energieeffizienz und verstärkter Nutzung erneuerbarer Energien. Mit diesen ökonomisch wie ökologisch nachhaltigen Leistungen aus einer Hand garantieren Swisspower und ihre Partner den Kunden eine langfristig sichere Versorgung zu wettbewerbsfähigen Preisen.

Die Partner von Swisspower: IBAarau AG • IWB Basel • Energie Wasser Bern • Energie Service Biel/Bienne • Swiss Mountain Power AG • Werkbetriebe Frauenfeld • SIG • Industrielle Betriebe Interlaken • Technische Betriebe Kreuzlingen • ewl Energie Wasser Luzern • Sinergy Commerce SA • Sankt Galler Stadtwerke • Städtische Werke Schaffhausen und Neuhausen am Rheinfall • Energie Thun AG • Technische Betriebe Weinfelden AG • Stadtwerk Winterthur • WWZ Energie AG • ewz • **www.swisspower.ch**

swisspower
Creating energy solutions.

Kommunikationsfähigkeit ist entscheidend

Fernauslesung vie Funk bringt Ihnen bei der Zählerstandserfassung schon vom ersten Tag einen wesentlichen Produktivitätsgewinn.
In 1 Std. können 150 Zähler erfasst und ausgelesen werden.

Fernauslesung generiert eine Win-Win Situation:
- Ihr Gewinn ist Zeit
- Ihr Kunde gewinnt Komfort

Kamstrup
www.kamstrup.ch