



CANDIDATS

FORUM DES ROIS

DE LA SUPPLY CHAIN 2017

DOSSIER 15

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	VEOLIA EAU FRANCE
Secteur d'activité	Gestion des services d'eau potable et d'assainissement
Chiffre d'affaires annuel	2,92 milliards d'euro
Effectif	15 500 collaborateurs
Nom et fonction du représentant	Julien Lacour, Directeur France de la performance opérationnelle
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire	MAJIKAN
Nom du représentant	Adrian Cervos
PROJET réalisé depuis 2015	
1. Problématique	<p>Pour optimiser la gestion des interventions terrain et maîtriser les flux d'informations, Veolia Eau France (VEF) opte pour la mise en place d'un nouveau modèle opérationnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - externalisation de l'activité de planification / ordonnancement des interventions terrain (11 millions d'interventions sur un périmètre de 6000 agents terrain) - déploiement d'outils mobile et SaaS adaptés aux 3 métiers de VEF (gestion des réseaux, maintenance et exploitation des usines de traitement et recyclage des eaux, interventions clientèles)
6 Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>Diagnostic de l'organisation en amont pour une adaptation optimale des solutions aux processus métier de VEF.</p> <p>Reprise par Majikan de l'activité de gestion logistique des tournées et de planification des interventions terrain de VEF.</p> <p>Déploiement d'une plateforme globale de Field Service Management (FSM) et d'une application mobile</p>
7 Objectif	<p>Mobiliser le bon intervenant, au bon endroit, au bon moment, contribuant ainsi à l'optimisation de la supply chain de Veolia Eau France (VEF) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● réduire les coûts liés à la gestion des interventions ● améliorer la productivité des équipes mobiles ● assurer la traçabilité, le suivi et le contrôle des interventions ● diminuer le taux d'infructueux
8 Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Une plateforme digitale de Field Service Management (FSM) couvrant l'ensemble des processus de gestion des interventions sur le terrain qui comprend les modules suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - portail web de prise de rendez-vous à destination des usagers - solution de planification et d'optimisation des tournées d'interventions dédiée aux planificateurs de Majikan - module de gestion et d'optimisation des plans de charges - application cloud de monitoring de l'activité et de reporting pour les managers opérationnels Veolia (statistiques temps réel des opérations, suivi des plannings et des feuilles de route, reporting et analyse cartographique) - application mobile pour les agents terrain (réception des ordres d'interventions, visualisation cartographique des tournées, calcul automatique des temps de travail, réalisation de compte rendu dématérialisé ...)
9 Périmètre de l'application	L'ensemble des 21 Centres Régionaux de VEF - 480 Responsables d'Unités Opérationnelles (RUO) - 6000 agents terrain

10	Date de mise en œuvre	<p>Depuis Novembre 2015 : reprise de la planification des agents terrains par Majikan avec, dans un premier temps, les outils informatiques en place chez VEF</p> <p>Octobre 2016 : début de déploiement de la plateforme de FSM et de l'application mobile</p>
11	Durée de la mise en place	10 mois : planification progressive de 6000 agents terrain VEF 6 mois : déploiement des applications cloud et mobile Majikan
12	Nombre d'utilisateurs concernés	Veolia Eau France : 480 RUO et 6000 agents terrain Majikan : 100 ordonnanceurs / planificateurs
13	Difficultés rencontrées et réponses apportées	<p>Montée en compétence des ordonnanceurs Majikan sur les métiers de l'eau et de l'assainissement : formation dans les centres opérationnels régionaux de Veolia, incluant une session « vie ma vie » pour découvrir le métier des techniciens.</p> <p>Référentiel de compétences des agents terrain : création d'une base de données de compétences et d'habilitations permettant aux planificateurs Majikan d'attribuer un ordre d'intervention au bon technicien (sur la base notamment de sa compétence).</p> <p>Complexité du système d'information de VEF (structure, applications historiques) : nécessité de développer une plateforme de FSM adaptée aux processus métiers et interfacée avec le SI client.</p> <p>Multiplicité des interlocuteurs de VEF : adaptation du mode de gouvernance par le renforcement des équipes.</p>
14	Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Agents planifiés par ordonnanceur : environ 60 à date (35 agents avant basculement de la planification chez Majikan et le déploiement des outils informatiques et mobiles) - Taux d'interventions infructueuses (cumul annuel) : - 1,7 % - Temps de déplacement : - 0,11% - Km moyen par intervention : - 2,3 km
15	R.O.I. estimé	Payback à 2 ans
16	Perspectives d'évolution	La solution est aussi déployée auprès de services techniques des collectivités, d'entreprises industrielles et tertiaires dans différents domaines d'activités
17	En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>Disruption du marché du FSM par la proposition d'un service clé en main (business process outsourcing) versus la seule mise à disposition d'un logiciel dans le modèle classique des éditeurs.</p> <p>Premier service français de planification externalisée des interventions multi-métiers fondé sur un engagement de résultats.</p> <p>Plateforme globale composée de modules communiquant en temps réel couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur du FSM.</p> <p>Intégration d'algorithmes de machine learning permettant d'anticiper les défaillances ou les pannes de certaines infrastructures pour mettre en œuvre une maintenance prédictive versus une maintenance préventive systématique.</p>
18	En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction du coût de fonctionnement grâce à l'externalisation de l'activité de planification et à l'optimisation des tournées d'interventions terrain. - Gain de productivité qui atteindra au moins 30% à 3 ans - Amélioration de la satisfaction des clients grâce à la réactivité dans le traitement des urgences
19	Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	L'optimisation des tournées d'interventions contribuent fortement à la réduction de l'empreinte carbone de par la réduction du nombre de kilomètres parcourus par les agents.