

Un canal de communication client privilégié

IDEX offre aux collectivités, bailleurs et acteurs industriels les moyens d'optimiser le pilotage de leur activité grâce à des services personnalisés.

Résumé

IDEX est un acteur français majeur de la transition énergétique dont la vocation est de réduire l'empreinte carbone des territoires et d'optimiser la facture énergétique de ses clients tout en assurant leur confort thermique. En 2014, le Groupe choisit Liferay et son partenaire Sedona pour l'accompagner dans la création de portails clients riches en contenus et services personnalisés.

idex.fr

En Bref

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Energie

PAYS :

France, Belgique et Lituanie

TYPE DE PROJET :

Site web, portails clients

FONCTIONNALITÉS CLÉS :

Administration et gestion des comptes, gestion des pages et des menus, intégration au SI

“

Du pilotage des demandes d'intervention en temps réel au suivi de la consommation d'énergie, nos portails abonnés offrent simplicité, efficacité et sécurité à nos clients.

Chloé Zhang, Chef de Projet Smart City, IDEX

Défis

- Échanger de manière plus fluide et interactive avec les clients
- Centraliser la gestion documentaire et les demandes d'interventions en un seul et même endroit
- Agréger les données de systèmes multiples pour répondre aux usages client

Valeur ajoutée



SOLUTION CLIENT PERSONNALISÉE

Capacité à créer une solution client personnalisée à partir d'un même socle technologique



AGRÉGATION DE DONNÉES COMPLEXES

La solution présente les données d'exploitation agrégées pour répondre aux cas d'utilisation client



SUIVI EN TEMPS RÉEL

Pilotage optimisé des demandes d'interventions

Simplifier le pilotage d'activité

Le groupe Idex accompagne ses clients (État, Collectivités, Habitat, Tertiaire, Santé, Industrie) depuis la valorisation et la distribution des énergies jusqu'à la gestion durable de leurs bâtiments. Un accompagnement qui impose la mise à disposition d'outils simplifiant le pilotage d'activité. En 2014, la création d'un portail abonnés avait donc pour objectif de permettre aux clients de demander des interventions 24/24, 7/7 dans le cadre de leurs contrats de service et de suivre leur état d'avancement en temps réel.

Partenaire Liferay depuis 2011, SEDONA a réalisé, mis en ligne et fait évoluer ce portail. Depuis, ce dernier a été dupliqué pour certaines autres marques du groupe et enrichi de services complémentaires. "C'est cette capacité à créer des solutions et portails en toute simplicité qui a contribué au choix de la plateforme Liferay. A cela s'ajoutent sa facilité d'administration et sa capacité à montrer une vue agrégée de différents systèmes, notamment sur les données administratives et les interventions techniques, en s'intégrant aux systèmes existants." explique Rémy Poulachon, Directeur Opérationnel chez Sedona.

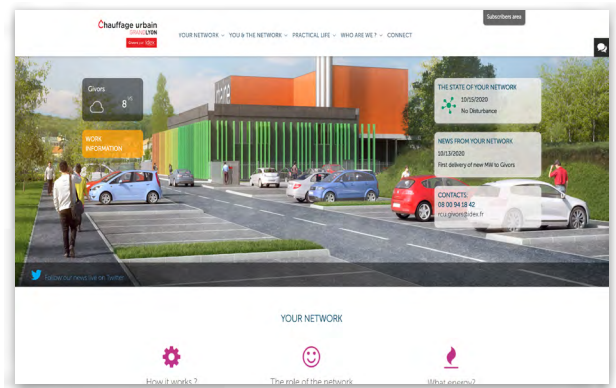
Une usine à sites, en marque blanche

Idex est désormais en mesure de créer rapidement un site personnalisé, d'y appliquer la charte client et de reprendre des fonctionnalités développées auparavant. De quoi simplifier la création et la gestion de sites en marque blanche.

Bénéficiant d'une délégation de services publics de l'un des réseaux de chaleur de la Métropole de Lyon, Idex lui a par exemple créé un portail institutionnel doté d'un accès client personnalisé. D'une part, ce dernier garantit la mise à disposition, de façon centralisée et sécurisée, de documents (contrats, factures, rapports d'exploitation, procédures réglementaires, etc.).

D'autre part, la gestion en ligne des interventions permet à chaque client de demander un dépannage ou la mise en route/arrêt de chauffage. Ce deuxième type de demande fait notamment l'objet de droits d'accès spécifiques. La gestion fine des profils dans Liferay

offre les moyens de restreindre cette fonctionnalité aux personnes dûment habilitées par le client.



Toute nouvelle demande émise sur le portail alimente automatiquement l'outil de planification des ressources. Un technicien réalise alors l'intervention et rédige un compte-rendu sur son smartphone. Ces outils connectés garantissent ainsi un suivi en temps réel. Un tableau de bord affiche l'état des interventions demandées et les contrôles réglementaires devant être programmés. La remontée d'informations du CRM permet aussi à chaque client d'obtenir les coordonnées de l'agence dont il dépend.

Un suivi de consommation a également été développé pour visualiser les kilowatts de chaleur ou de froid consommés par période et par installation. Un service essentiel pour anticiper les consommations et surveiller les dépenses énergétiques.

"Grâce à Liferay, nous offrons à nos clients les moyens de piloter leur activité en toute simplicité et ainsi d'accroître leur efficacité opérationnelle. Les utilisateurs de chaque client bénéficient d'un guide et d'une formation personnalisés afin de tirer le meilleur parti de leur espace dédié." précise Chloé Zhang.

Avec trois portails clients déployés à ce jour et environ 4000 utilisateurs, Idex envisage d'en créer une dizaine d'ici fin 2020. Le développement d'une application mobile est également à l'étude afin de permettre aux clients de réaliser leurs demandes sur smartphone. En somme, le groupe ambitionne de perfectionner ses services pour mieux répondre aux besoins de communication client et de capitaliser sur ces outils afin de gagner de nouveaux contrats.