

« Tout-numérique ». Axés sur les données. Prêts pour l'avenir.

Chez CGI, près de **6 000 conseillers du secteur des services publics** accompagnent plus de **250 clients des secteurs de l'énergie, de l'électricité, de l'eau et de l'industrie aval** pour atteindre leurs objectifs de transition énergétique et développer des avantages concurrentiels. Parmi eux, **9 des 10 plus grandes sociétés de l'énergie** établies en Europe et en Amérique du Nord sont des clients de longue date.

Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 127 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

Ce que nous ont dit les clients.

Tendances sectorielles – Transformation pour devenir des organisations numériques afin de répondre aux attentes des clients et d'assurer la croissance

Priorités d'entreprise – Améliorer l'expérience client et optimiser les activités

Priorités en TI – Procéder à la modernisation des TI et tirer profit des avantages liés à l'analyse de données et aux renseignements commerciaux

Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Mise à profit de notre expertise sectorielle et de l'étendue de nos compétences pour stimuler une transformation complète et aborder la transition énergétique

Procéder à la numérisation et à la réingénierie des processus et systèmes pour réduire les coûts et améliorer l'excellence opérationnelle et accroître l'engagement des clients

Opérer une refonte des plateformes pour augmenter la flexibilité et l'agilité, et tirer profit de données de qualité qui favorisent l'excellence opérationnelle et génèrent de nouvelles sources de revenus

Faire évoluer la transition énergétique par des stratégies et des innovations complètes

Le passage à une économie à faibles émissions de carbone, les structures de marché déréglementées et les attentes croissantes des clients forcent les sociétés de services publics à adopter de nouveaux modèles d'affaires.

CGI aide **Fingrid**, opérateur d'électricité finlandais, à développer une solution centralisée d'échanges d'information grâce à notre plateforme de solutions pour les marchés centraux. La plateforme héberge les dossiers des 3,5 millions d'utilisateurs de Fingrid et soutient un échange de données simplifié, plus rapide et efficace permettant ainsi à la Finlande de passer d'un modèle d'affaires à un autre pour atteindre le « zéro énergie fossile ». Nous soutenons également la stratégie de numérisation de **Gasunie**, exploitant de réseau énergétique néerlandais, en mettant à profit notre expertise en technologies de l'information et de la communication (TIC).

Soutenir l'avenir des opérations des marchés centraux

CGI a conçu, développé ou assure l'entretien de 14 systèmes de marchés centraux de 10 pays dans le monde.

« Le Datahub sera l'entrepôt centralisé de données pour le marché du détail de l'électricité. Les intervenants ne transfèrent plus leurs données réelles, mais communiquent grâce à ce Datahub. En raison de cette décision d'approvisionnement, le projet Datahub passera à l'étape d'exécution et nous serons en mesure de voir des résultats concrets. »

Pasi Aho

Chef des opérations, **Fingrid Datahub Oy**, Helsinki, Finlande

Moderniser les TI pour favoriser l'amélioration des processus et de l'expérience client

Nos services permettent des avancées technologiques sectorielles en utilisant de meilleures pratiques, et en renforçant notre capacité d'innovation au sein des entreprises de nos clients.

Netze BW, filiale d'un important fournisseur d'énergie en Allemagne, a fait appel à CGI pour numériser des processus manuels de gestion de la clientèle et des fournisseurs. Grâce à une équipe agile interfonctionnelle, nous avons contribué à instaurer une culture DevOps et soutenu la transition de procédures manuelles à des processus et technologies numériques et mobiles pour les activités des clients et fournisseurs de l'organisation. Ce projet s'est traduit par une augmentation de la clientèle en ligne, qui a dorénavant un accès plus simple et rapide aux services et au soutien.

Pour **KSS Energia**, un fournisseur d'électricité, de gaz et de chauffage urbain en Finlande, nous avons déployé la solution Kolibri de CGI, un système d'information client en tant que logiciel service qui procure une vue globale des clients et une expérience utilisateur améliorée. Nous assurerons la mise en place de services d'automatisation pour les activités marketing et la conception d'une nouvelle boutique en ligne et d'un portail client, pour aider l'entreprise à se préparer à l'ouverture d'un Datahub finlandais en 2021.



« Avec l'arrivée d'un Datahub, il sera plus facile pour les clients d'utiliser les produits et services des entreprises du marché de l'électricité. De plus, le marché du gaz introduira la libre concurrence dans plus d'un an. Alors que la concurrence s'intensifie, les sociétés d'énergie doivent offrir des services améliorés et flexibles. Nous voulons être le meilleur fournisseur de services et d'expérience client de notre secteur. CGI s'est imposée naturellement, aussi bien en termes de technologie que d'expérience de longue date du secteur de l'énergie. »

Kyösti Jääskeläinen

Chef de la direction, **KSS Energia**, Kouvola, Finlande

Exploiter les données pour favoriser l'excellence opérationnelle et la transformation numérique

Les données sont le nouveau « capital numérique » et les services publics cherchent à profiter des avantages qui en découlent pour optimiser et numériser les opérations, et stimuler l'innovation au sein de l'écosystème.

CGI s'est associée à **Hydro-Québec**, l'un de plus grands producteurs d'énergie hydroélectrique au monde, qui se spécialise également dans la distribution d'électricité. Ensemble, ils ont lancé MILES, une solution innovante d'analyse de données avancée permettant de s'attaquer aux principales causes des pannes d'électricité avant que celles-ci ne se produisent.

Exploiter la puissance de la nature

Le système primé de gestion des énergies renouvelables (RMS) de CGI assure le suivi et le contrôle en temps réel de 7 800 éoliennes dans 380 parcs éoliens et 12 pays.



« Nous sommes ravis de collaborer avec CGI pour le lancement de cette solution qui promet de transformer la façon dont les acteurs de l'énergie gèrent les défaillances périodiques. Nous avons travaillé avec CGI pendant de nombreuses années. Son expertise approfondie en technologie de l'information et technologie opérationnelle dans le domaine des services publics et sa vaste expérience de mise en œuvre aideront les sociétés de services publics à tirer parti de MILES pour améliorer leur maintenance et leurs stratégies de fiabilité des réseaux en fonction des conditions. »

Jean Matte

Directeur de l'**Institut de recherche d'Hydro-Québec**, Montréal, Canada