



À propos de Gaz Métro

En tant que distributeur principal de gaz naturel au Québec, Gaz Métro dessert 97% du marché. Lorsqu'un client adhère au service de l'entreprise, le moyen de communication le plus courant avec ce dernier devient la facturation mensuelle. Toutes les factures, états de comptes et communications d'affaires doivent donc être préparés et imprimés aussi efficacement que le service fourni afin d'assurer un service de qualité et de s'assurer la fidélisation de clientèle.

Gaz Métro produit plus de 180 000 factures pour deux types de clientèles soit, commerciale et résidentielle. Cette facturation s'élève à plus de deux milliards de dollars annuellement. La nécessité d'avoir deux types de clients, commerciaux et résidentiels, complique les choses. Environ 2,400 comptes d'affaires sont traités via ce que Gaz Métro appelle la facturation SAP, alors que la facturation cyclique se rapporte à l'application qui génère la facturation de plus de 160,000 clients résidentiels. Les rapports basés sur la confiance avec les fournisseurs de solutions, d'impression et autres sont essentiels au maintien d'un niveau élevé de la qualité dans ces processus de facturation.

WWW.GAZMETRO.COM

Gaz Métro, distributeur de gaz naturel, carbure à PlanetPress Suite

Un pré-requis essentiel : des capacités étendues d'édition

Les cycles de facturation SAP et cycliques partagent une condition critique : la nécessité de pouvoir modifier et éditer la facture rapidement et facilement. "Notre premier besoin était de pouvoir éditer la facture," explique Jean Gaumond, Directeur du service de la facturation. Précédemment, les factures étaient codées en utilisant la technologie mainframe et il était extrêmement difficile de modifier les données résultantes. Ajouter une ligne seulement exigeait de changer tout le code et cela pouvait prendre jusqu'à une ou deux semaines."

Le logiciel PlanetPress Suite d'Objectif Lune aide Gaz Métro à préparer et distribuer des documents qui répondent à toutes les exigences. De plus, avec PlanetPress Suite, effectuer des modifications de dernière minute ne pouvait pas être plus facile. La flexibilité de modifier le contenu et la disposition des factures était l'une des raisons principales du choix du logiciel PlanetPress Suite. Les fonctionnalités puissantes et pourtant faciles à utiliser de PlanetPress Suite permettent de produire un éventail de documents à contenu variable en plus d'en permettre la distribution automatisée par l'entremise de PlanetPress Watch.

De plus, Objectif Lune effectue toutes les modifications demandées par Gaz Métro dans le cadre d'un contrat d'assistance technique à couverture étendue soit, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Grâce à cette mesure, Gaz Métro économise temps et argent et dispose de ces ressources internes pour des projets porteurs de revenus. "Nous avons gagné de manière significative en flexibilité" a dit Jean Gaumond.

"Si nous devons effectuer des changements, ils peuvent être faits facilement et dans un temps raisonnable, ce qui est le plus grand avantage. Effectuer un changement au niveau de la facture peut maintenant se faire en une demi-journée comparativement à une semaine ou deux."

La rigueur de la facture comportait aussi des défis pour le service du marketing. "Lorsque le Marketing demandait l'ajout d'un élément à la facture, nous devions souvent dire non" mentionne Jean Gaumond. "Désormais, il est facile et rapide d'intégrer leurs idées."

La personnalisation : une valeur ajoutée pour accroître l'efficacité de la facture

Grâce à PlanetPress Suite, Gaz Métro peut ajouter des messages personnalisés s'adressant à un type de clientèle précis, tels que des annonces au sujet des nouveaux services et des promotions en cours. Pour un suivi plus précis des réponses, des codes barres peuvent être ajoutés à tous les documents. Les possibilités offertes par l'impression conditionnelle des données, de graphiques et de pages ajoutaient aussi à l'attrait de PlanetPress Suite.

"Nous envoyons également des lettres personnalisées avec les factures. Nous avons 21 types de lettres différentes dans deux langues, anglais et français, avec des paragraphes insérés et imprimés conditionnellement selon le profil du client." Tout est entièrement personnalisé via la plateforme de PlanetPress Design.

La flexibilité de PlanetPress Suite aide aussi à accroître les efforts de ventes-croisées. "Nous pouvons envoyer différentes offres sous forme de documents dans lesquels certains champs comportent déjà les informations du client." Mentionne M. Gaumond.



"Chaque fois que nous avons besoin de quelque chose, l'équipe d'Objectif Lune a toujours été là pour nous. Il est facile de communiquer avec eux, sans jamais avoir besoin d'escalader. Ils prennent soin de nos demandes, sans procédures ou formulaires compliqués et lourds à remplir. La relation est facile et directe, ce que nous apprécions particulièrement"

Jean Gaumont
Directeur du service de la facturation

Une plus grande autonomie

PlanetPress Suite a en outre donné à Gaz Métro un autre avantage important, selon M. Gaumont. *"La copie de sauvegarde de notre facturation produite à l'aide de notre système appelé Grand Débit SAP, était auparavant chez notre imprimeur. Nous n'avions pas de copie de sauvegarde interne. PlanetPress Suite nous a permis de changer cette situation. Si quelque chose se produit chez l'imprimeur, tel que l'arrêt d'une imprimante, nous pouvons imprimer à l'interne, sur une imprimante de grande capacité couleur, en utilisant le gabarit pré-imprimé des factures."*

La capacité de créer un document et de l'imprimer en lots ou à l'unité donne à Gaz Métro beaucoup plus d'options au niveau de la production des factures. Celles-ci peuvent être produites au moment désiré. *"Nous envoyons les factures de nos 2,400 plus gros clients commerciaux chez l'imprimeur au cours des quatre premiers jours du mois. Les autres factures pour les clients commerciaux sont imprimées une à une. Lorsque nous ne devons imprimer qu'une seule facture, nous imprimons à l'interne sur notre imprimante couleur en utilisant du papier contenant un code MICR."*

La facturation cyclique s'applique quant à elle à plus de 160,000 clients résidentiels. Ces derniers sont facturés mensuellement à raison de l'envoi d'environ 10 000 factures par jour. *"Nous transférons les données provenant de l'ordinateur central à PlanetPress Suite," a dit M. Gaumont. Comme la facturation SAP, le contenu et le design de la facture sont totalement éditables.*

De meilleurs procédés de réimpression

Les réimpressions ont toujours été un défi de taille pour les applications transactionnelles, parce qu'il est difficile d'isoler, distribuer ou imprimer une seule facture et ce, à coût raisonnable. *"Dans le passé, s'il y avait des montants incorrects ou s'il y avait un problème avec l'impression, nous étions incapables de corriger en temps réel la facture dans le système"* mentionne M. Gaumont.

Avec PlanetPress Suite en tant qu'outil de gestion de création de documents à contenu variable et de gestion automatisée de la distribution des documents d'affaires, Gaz Métro peut effectuer des changements en temps réel à une facture existante en plus de l'imprimer à l'interne, sur demande. *"Maintenant, nous pouvons faire les changements manuellement, rechercher la facture, l'éditer et la réimprimer via une seule application. À une occasion, nous avons remarqué que quelques colonnes étaient décalées mais avec PlanetPress Suite, nous avons pu corriger l'erreur rapidement. Nous apprécions grandement pouvoir rectifier la facture et la réimprimer immédiatement à l'interne. Nous pouvons d'ailleurs sauvegarder les changements effectués sans modifier les données de l'ordinateur central."*

Les possibilités améliorées de réimpression augmentent également la qualité du service à la clientèle. Si un client perd une facture, Gaz Métro peut lui retourner une copie via fax, courriel ou par la poste. *"Ce qu'il y a de bien, c'est que lorsqu'un client nous contacte pour nous dire qu'il a égaré sa facture, nous reproduisons également la lettre originale. Toutes les lettres sont automatiquement sauvegardées avec chacune des factures, et tout ce qui a été envoyé la première fois peut être réimprimé."*

La diffusion sur le web

Gaz Métro bénéficie aussi des avantages qu'apporte la distribution automatisée de ses factures via PlanetPress Watch. Cet outil permet entre autres de distribuer automatiquement les documents à une imprimante locale ou à distance ou encore de télécharger sur le Web dans le compte personnel du client. L'entreprise n'a qu'à concevoir le design ou faire le changement une fois et la facture s'affiche correctement partout où le document est employé.

"Nous convertissons toutes les factures afin de les afficher sur un site Web pour que les clients puissent les visionner. À l'aide de PlanetPress Suite, nous produisons la facture, nous l'envoyons à l'imprimante puis la redirigeons automatiquement vers une application interne afin d'en faire un PDF qui sera téléchargé en ligne sur le compte électronique du client qui peut donc le visionner immédiatement" a expliqué M. Gaumont. PlanetPress Suite génère également des courriels afin d'informer la clientèle que leur facture est disponible en ligne.

Une relation de confiance

"En tant qu'entreprise de services, notre principale préoccupation est d'offrir des outils adaptés aux besoins de nos clients. Nous devons faire très attention car c'est notre image et notre réputation qui en dépendent" a-t-il expliqué. *"Heureusement, les avantages que nous offrent PlanetPress Suite nous permettent de contrôler notre image par l'intermédiaire de la facture et de l'utiliser à bon escient pour établir un rapport positif avec tous nos clients."*

La relation avec Objectif Lune est également très importante. *"Chaque fois que nous avons besoin de quelque chose, l'équipe d'Objectif Lune a toujours été là pour nous. Il est facile de communiquer avec eux, sans jamais avoir besoin d'escalader. Ils prennent soin de nos demandes, sans procédures ou formulaires compliqués et lourds à remplir. La relation est facile et directe, ce que nous apprécions particulièrement"* a dit M. Gaumont.



PLANETPRESS SUITE

La solution PlanetPress Suite de Gaz Métro :



PLANETPRESS DESIGN

Création flexible et puissante de documents personnalisés.



PLANETPRESS IMAGING

Création d'images électroniques pour l'archivage et l'envoi par courriel ou par télécopie.



PLANETPRESS WATCH

Gestion automatisée de la distribution de documents.

Pour plus d'information, visitez
www.objectiflune.com