

# Poweo et Siebel : gaz, électricité et CRM à tous les étages

Créé en 2002, l'opérateur alternatif d'électricité et de gaz Poweo emploie aujourd'hui plus de 500 collaborateurs. Côté à Euronext, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 363 millions d'euros en 2007, et compte plus de 90.000 entreprises et collectivités parmi ses clients, depuis l'ouverture du marché professionnel en 2004.

L'opérateur a profité de l'ouverture du marché en juillet 2007 pour investir le marché résidentiel. « Depuis le début de l'exercice 2008, près de 13.000 nouveaux sites clients résidentiels ont confirmé leur souscription à l'une des offres en électricité ou gaz. Ce "démarrage tardif" s'explique par la clause de non-réversibilité imposée à cette époque, et supprimée en janvier 2008", explique Jean Denis Mariani, directeur de la relation client B2C et B2B chez Poweo. Cette mesure autorise les sites ayant choisi un fournisseur alternatif d'électricité ou de gaz à revenir aux tarifs réglementés proposés par les opérateurs historiques (sous certaines conditions).

## **Un chantier stratégique pour un nouveau marché**

Nouvelle entreprise, Poweo a intégré le CRM au cœur de son organisation dès sa création. « Nous avons défini une stratégie simple : "un client ambassadeur = n nouveaux clients" précise Jean Denis Mariani. « Nous avons développé donc nos applications informatiques maison en ce sens. Néanmoins, le développement des offres résidentielles, et nos objectifs pour 2010 -200.000 sites professionnels et un million de clients résidentiels- nous ont amenés à repenser l'ensemble. En effet, une meilleure structuration de notre système d'information s'imposait. »

Dès mi 2006, le chantier est donc lancé avec appel d'offres. Car, si l'application CRM maison peut assumer la gestion des grands comptes et des TPE, les clients résidentiels nécessitent une autre solution. Poweo choisit donc Siebel. « Notre objectif : disposer d'une complète et opérationnelle au premier juillet 2007 nous permettant d'activer et de facturer immédiatement tout nouveau client des offres résidentielles. Avec une solution répandue comme Siebel nous pouvons facilement trouver des compétences et former rapidement les utilisateurs », souligne Jean Denis Mariani.

Bien entendu, Poweo souhaitait aussi ne pas dépendre des quelques informaticiens ayant développé la solution maison, afin de limiter au maximum les risques. « La formation rapide, la possibilité de trouver des compétences Siebel, et la prise en charge des évolutions et des mises à jour par Oracle favorisent un rapide retour sur investissement. Par ailleurs, de telles entreprises assurent la flexibilité et la pérennité de la solution. De plus, les fonctions proposées par Siebel répondaient à nos attentes. Alors, pourquoi réinventer la roue ? » interroge Jean Denis Mariani.

## **Un manque de maîtrise d'œuvre évident, mais résolu**

Les équipes internes devant assurer le quotidien se trouvaient surchargées en période de projet. Et le recours aux équipes d'Unilog pour la maîtrise d'œuvre n'a pas suffi à structurer totalement le travail pendant le projet, même si l'organisation et la coordination se sont affinées tout le long du projet. « Nous avons rapidement souffert du manque de maîtrise d'ouvrage disposant d'une connaissance

*métier pointue et indispensable. En effet, les besoins et les attentes d'un manager souscription diffèrent totalement de ceux d'un manager client, bien qu'ils travaillent ensemble et sur les mêmes données. Nous avons donc fait appel à des consultants spécialisés », reconnaît humblement Jean Denis Mariani.*

Ce projet complexe a nécessité environ 4.500 jours/homme, et illustre une audace de start-up exemplaire pour se préparer à un marché dont les conditions de libéralisation restaient floues ou inconnues. « Avec Siebel, nous adoptons une solution nous permettant de sortir d'une logique de start-up pour développer une organisation et une informatique en cohérence avec notre nouvelle stratégie et nos métiers », conclut Jean Denis Mariani.

### **Un horizon très prometteur**

Bien que le projet soit récent, le directeur de la relation client y voit un fort potentiel d'opportunités : ventes croisées, scoring, segmentation, Business Intelligence et datamining, et pourquoi pas une synergie équipements/énergie. Enfin, la dématérialisation pourrait représenter une belle avancée dans ce domaine où la réglementation n'impose pas le papier, pour autant que ce type d'usage se développe et que les clients y adhèrent.