



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Mots clés : PLANIFICATION / MOBILITE  
FLOTTE DE VEHICULES / MAINTENANCE SUR SITE

Paris, le mercredi 4 décembre 2002

### **La Compagnie GÉNÉRALE DES EAUX choisit la solution OPTI-TIME éditée par DELIA SYSTEMS pour planifier ses interventions chez les clients et sur le réseau**

L'application remporte le 3 décembre 2003,  
le **GRAND PRIX DU JURY<sup>1</sup>**  
des **Trophées de la Mobilité**  
décernés sur le **salon Mobile Office 2003**

\*\*\* <http://www.mobileoffice.fr/trophee/index.php> \*\*\*

■ En liaison constante avec le centre service client, les responsables des équipes d'intervention de la Compagnie GÉNÉRALE DES EAUX coordonnent et planifient 120 000 interventions par an sur le territoire du SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE. ■ Grâce à l'outil OPTI-TIME, le logiciel de planification de Delia Systems, choisi par la Compagnie générale des eaux dans le cadre de son projet « Véhicule communicant », les interventions sont optimisées, permettant une disponibilité et une réactivité accrues au service du client.

#### **OPTI-TIME, au centre d'un projet d'informatisation des équipes mobiles.**

Les inspecteurs qui interviennent sur le terrain sont équipés, à bord de leur véhicule, d'un PC communicant, par liaison GPRS. Le PC supporte le logiciel de planification temps réel de DELIA SYSTEMS. Désormais, avec cet outil mobile, les inspecteurs sont en relation constante avec leur centre opérationnel, recevant d'une part des informations temps réel et émettant de leur côté les comptes rendus réalisés après leurs interventions :

---

<sup>1</sup> Le Grand Prix du Jury est «*Décerné à l'entreprise dont la solution mobile offre des fonctionnalités diversifiées, est adaptée à ses métiers, déployée au profit d'une forte proportion d'utilisateurs parmi l'ensemble des collaborateurs et couvre de préférence plusieurs domaines fonctionnels.*»



« *OPTI-TIME, qui a été installé sur le PC de nos agents d'intervention, leur permet de consulter leur feuille de route, avec le détail des interventions programmées dans la journée (motif, horaires, client, etc.). Les inspecteurs se connectent afin de récupérer leur feuille de route, consulter les demandes d'intervention et rédiger leurs comptes rendus d'intervention* », explique Denis CHANTEUR, chef du projet à la GÉNÉRALE DES EAUX. « *Le projet a un impact positif dans plusieurs domaines : la relation client, la gestion du réseau d'eau, l'efficacité de l'organisation, le partage de l'information et la valorisation des compétences.* »

Les retombées attendues de l'investissement, tant logiciel que matériel, sont établies sur le court et le moyen terme :

- **productivité** : la planification automatique permet un gain de temps, une optimisation des tâches et une mise à jour automatique de nombreuses bases de données ;
- **réactivité** : capacité de réponse plus rapide et complète aux demandes des clients, grâce aux outils embarqués, et un meilleur partage de l'information en temps réel ;
- **traçabilité** : identification de chaque étape du traitement du dossier client et des possibilités accrues de reporting et d'analyse de l'activité.

## **L'accompagnement au changement, clé de succès du projet.**

« *La meilleure façon de convaincre a été de réaliser un système aussi adapté que possible aux besoins. Les futurs utilisateurs ont été constamment associés au projet, par des consultations, la participation de volontaires dans des groupes de travail, et l'assistance autant que nécessaire par une hot line et des interventions sur le terrain. Aujourd'hui, les 150 agents d'intervention travaillent avec les outils qui ont été développés. Le management des personnes et du projet est géré avec souplesse, afin de favoriser les évolutions du système* », explique Denis CHANTEUR.

**À propos de la GÉNÉRALE DES EAUX.** La Compagnie GÉNÉRALE DES EAUX a pour mission, au sein du groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT, d'exploiter en France les services publics d'eau et d'assainissement dont la gestion lui a été déléguée par les collectivités locales. C'est sur le territoire de son premier client, le SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE, desservant plus de 4 millions d'habitants, qu'elle a mis en place le concept du « véhicule communicant ».

**À propos de DELIA SYSTEMS.** Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS emploie aujourd'hui 35 personnes. Le département de recherche et le développement, basé à CAEN, regroupe 16 personnes. Le siège social et l'équipe commerciale sont situés à Paris. DELIA SYSTEMS compte une trentaine de clients grands comptes, dans des secteurs d'activité aussi variés que la maintenance aéronautique (AIR FRANCE, DASSAULT, EMIRATES, HELISIM, TAT INDUSTRIES...), la santé (CHU Rouen, CHU Bicêtre, Hôpitaux universitaires de GENEVE...), les centres de formation (AIR FRANCE, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA...), les services clientèle (ANAES, CARREFOUR, DOMOSERVICES, ECS Solutis, QUALIGAZ, VIVENDI WATER...), les sociétés de services (MULTIBURO), ainsi que l'univers des médias (IMEDIA, RSR, RTBF).

**Relations presse : Agence C3M**

**Tél. : 01 47 34 01 15**

Michelle Amiard

michelle.amiard@agence-C3M.com

**DELIA SYSTEMS**

**Tél. : 01 56 62 23 23**

Laurent CAVÉLIUS – PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY  
elisabeth.gendry@deliasystems.com