

Efficacité des processus dans la vente d'énergie

IMAGES AVANT



Procédures manuelles et non standards Dépendance entre les entreprises dans les processus et les opérations

IMAGES APRÈS



PROCESSO	AS IS	DESAFIO CHAVE	OPORTUNIDADES	GANHOS
1. PLB BT	73% Execução fora do prazo	Simplificar organização através de Standardização	2	600k
2. Manutenção IP	40% Cumprimento S dias execução	Executar High First Time	3	714k
3. Assistência à rede e clientes (Exercício BT)	100% Respostas positivas	Executar High First Time	3	271k
4. Invest. Início do projeto	100% (23%) Resposta financeira a prazo	Melhorar visibilidade sobre o status dos projetos	5	271k
5. PLB MT e AT	60% Prazos executados por EDP	Integrar PSE no Valor Stream digital	6	104k
6. Gestão da vegetação	100% Cumprimento de plano (GOC e Meis19)	Profissionalizar o equipe de gestão de áreas florestais	2	2504k
7. Reposição de serviço incidentes AT/MT	27,2 min T.E	Incluir componente vertical no Índice (Índice de Atendimento a Rede e Clientes)	4	271k
8. Projeto e construção da rede de AT e MT	15% Realização financeira face do orçamento Meis19	Clear condições para o Projeto para o cliente	1	324k
9. Suporte de contencioso	5% de Valor percebido (em 2018)	Melhorar o eficiência do apoio de forma a capturar mais % de valor percebido	3	33% Valor Serviço
10. Gestão de contactos	2,710 Satisfação do cliente (VOCI X)	Aumentar High First Time no contacto do cliente	6	30k
11. Switching	8% Erros em processos de reatuação de SA	Eliminar erros para que o equipar se foque em actividades de SA	6	1264k

Rapport de diagnostic par entreprise et par equipe

Opportunités identifiées dans les processus les plus critiques

Problèmes

- L'évolution constante du marché a entraîné plusieurs changements structurels au cours des dernières années
- Manque d'agilité pour répondre aux besoins du marché
- Faible efficacité du processus

Causes racines

- Procédures manuelles et non standardisées
- Le management et la coordination sont fortement influencés par la dispersion géographique
- Manque de planification du travail
- Faible optimisation des distances parcourues par les équipes de terrain
- 49% des équipes ayant un intervalle de contrôle incorrect

Approche de la solution

- Automatisation de tâches telles que la simulation des prix et la création de propositions standards
- Centralisation des fonctions d'investissement, de planification et de maintenance, avec dispersion géographique du centre opérationnel, l'accent étant mis sur l'efficacité, le *lead-time* et la qualité
- Redimensionnement des équipes pour assurer un management et une coordination appropriés

Gains

Libération des capacités
9.4m€

Économies de CAPEX/OPEX
(Capital Expenditure/Operational Expenditure)

1m€