

## Témoignage Client

### **EDELIA, FILIALE DU GROUPE EDF CHOISIT LA TECHNOLOGIE APSYNET DATACENTER POUR SON HELP DESK PERSONNALISÉ**

**Pour gérer les contrats de ses abonnés et centraliser les demandes, Edelia utilise une solution de Help Desk personnalisée développée sur la technologie Apsynet DataCenter.**

Basée à Nanterre en région parisienne, Edelia est une toute jeune entreprise spécialisée dans le confort de l'habitat et la Maîtrise de l'Énergie. Elle propose aux entreprises et aux particuliers des formules d'abonnement pour faciliter la gestion des consommations d'énergie et d'eau : un capteur sur le compteur d'eau ou d'électricité et une passerelle de communication Edelia collectent les informations relatives à la consommation. Les données analysées et traduites pour l'abonné sont accessibles sur un espace Internet personnalisé.

Un service d'assistance téléphonique et un système d'alerte par SMS ou par e-mail complètent cette offre.

#### **UNE SOLUTION DE HELP DESK PERSONNALISÉE POUR GÉRER LES CONTRATS DE ABONNÉS**

En phase d'expérimentation de ses offres de services, Edelia a déployé ses services en 2005 sur une centaine de sites, particuliers et entreprises, répartis à travers toute la France.

Afin d'optimiser la qualité du Service Clients, Edelia décide en juillet 2005 de mettre en place une solution de Help Desk. L'objectif est de gérer les abonnements, les appels des clients et des techniciens, mais aussi les demandes de changement du système d'information émanant des collaborateurs de Nanterre et Paris.

La société se tourne vers Apsynet, prestataire référencé du groupe EDF depuis de nombreuses années.

La philosophie de la technologie Apsynet DataCenter répond aux besoins du Service Clients d'Edelia : l'accès immédiat et simple à l'information, doublé d'un système d'alerte automatique en cas d'incident. Apsynet personnalise son

## **Apsynet**

**Siège Social**  
**15, rue du Vieux Pont**  
**92000 Nanterre**  
**Tél. : 01 55 17 21 31**  
**Fax : 01 55 17 21 33**

**contact@apsynet.fr**  
**www.apsynet.fr**



#### **SECTEUR D'ACTIVITÉ**

Services

#### **A PROPOS DE EDELIA**

Créée en février 2005, Edelia est une jeune PME, filiale des groupes EDF et Crédit Mutuel, résultat de plus de cinq ans de recherche. La société se positionne sur le marché des téléservices aux particuliers et petits professionnels (artisans, commerçants) en proposant une offre innovante dédiée au confort de l'habitat. Cette offre permet à ses abonnés de maîtriser leurs consommations d'énergies et de garantir la sécurité de leurs locaux ou logements.

Implantée à Paris et à Nanterre, Edelia compte 15 collaborateurs.

#### **LE PARC**

Edelia a déployé ses services en 2005 sur une centaine de sites d'expérimentation, auprès de particuliers et d'entreprises répartis à travers toute la France.

#### **LES OBJECTIFS**

- Mettre en place une solution de Help Desk pour gérer les abonnements, les appels des clients et des techniciens
- Gérer les demandes de changement du système d'informations

#### **LA SOLUTION**

Apsynet DataCenter

module Service Desk et met en place une maquette pour présenter son savoir faire et les points communs entre la technologie Apsynet DataCenter et les besoins d'Edelia.

Répondant ainsi aux attentes spécifiques d'Edelia, la solution proposée par Apsynet est alors aussi retenue pour son adaptabilité et sa capacité à suivre la montée en charge, de même que pour son accès universel et sécurisé via une interface Web.

La personnalisation, qui a principalement consisté en une modification de la structure virtuelle des données, a pris une dizaine de jours seulement.

La solution CDC Help Desk d'Apsynet s'appuie habituellement sur les informations techniques remontées par l'inventaire automatique du parc informatique. Dans le cas d'Edelia, ce sont les abonnements qui servent de référentiel. A partir du nom du client ou de son numéro de contrat, le Service Clients d'Edelia accède aux données générales (nom, prénom, adresse, références du contrat), aux détails contractuels (date de début et de fin, type d'abonnement), aux informations relatives au matériel (date et adresse de livraison, numéro de série) ainsi qu'à l'historique de l'assistance apportée.

*« Nous recherchions une solution de Help Desk qui soit facile à utiliser et dont la souplesse nous permette de construire aisément et rapidement un descriptif de toutes les demandes avec nos terminologies métiers. Apsynet a su parfaitement répondre à nos besoins pour la gestion de notre Service Clients en s'appuyant sur sa technologie. »* commente Christian Aymé, Directeur des Opérations chez Edelia.

*« Aujourd'hui, la solution de Help Desk mise en place avec Apsynet centralise dans une même base de données toutes les informations relatives aux contrats de nos abonnés et à leurs appels, elle nous permet une gestion efficace de notre relation client. Nous sommes entièrement satisfaits de notre solution et des équipes Apsynet qui ont conduit ce projet à nos côtés. »* conclut Christian Aymé.

Par cette application menée pour Edelia, Apsynet, spécialiste de la gestion du patrimoine informatique et télécoms, élargit le champ de son expertise en s'inscrivant dans une démarche de personnalisation de ses produits pour se tourner vers des clients aux besoins spécifiques.



# Apsynet

**Siège Social**  
**15, rue du Vieux Pont**  
**92000 Nanterre**  
**Tél. : 01 55 17 21 31**  
**Fax : 01 55 17 21 33**

**contact@apsynet.fr**  
**www.apsynet.fr**

### LES BÉNÉFICES

- Toutes les informations relatives aux abonnés et à leurs appels sont centralisées
- Une gestion efficace de la relation client
- Un accès universel et sécurisé via une interface Web
- Une facilité d'utilisation grâce à l'utilisation des terminologies métiers
- Une mise en œuvre rapide

### LES PROJETS FUTURS

- Une montée en charge du volume des contrats gérés

*« Nous recherchions une solution de Help Desk qui soit facile à utiliser et dont la souplesse nous permette de construire aisément et rapidement un descriptif de toutes les demandes avec nos terminologies métiers. »*

*Christian Aymé*  
*Directeur des Opérations*  
*Edelia*