

## EVOLUTION D'ARCHITECTURE CLIENT SERVEUR VERS RIA

Sodifrance accompagne Veolia Eau pour porter vers Java/Flex ses applications de gestion de la relation client

**Le projet s'appuie sur la solution FAST2FLEX de Sodifrance et sur son expertise en gestion de projets d'évolution d'architecture de patrimoines applicatifs de grande envergure.**

**Sodifrance choisi pour son expérience de modernisation d'applications en gestion de projets industriels**

Sodifrance et son partenaire Kap IT ont été retenus, à la suite d'un appel d'offres, pour accompagner Veolia Eau, premier opérateur mondial des services de l'Eau, filiale de Veolia Environnement, dans la modernisation des postes de travail de ses chargés de clientèle en agence locale ou en centre d'appels en France. Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une refonte du système global de gestion de la clientèle initiée en 2008 par Veolia Eau en France.

**Moderniser les applications existantes tout en conservant leur richesse fonctionnelle**

Le système client/serveur de Veolia Eau va être ainsi porté vers JAVA/Flex pour être homogène par rapport aux autres briques du système de gestion de la clientèle. L'idée de ce projet est de s'appuyer sur le très bon rendu ergonomique de cette technologie pour faciliter la tâche des utilisateurs.

**1ère étape : étude et conception d'un lot pilote**

Les 9 premiers mois de l'année 2009 ont été consacrés aux phases d'études et de conception d'un lot pilote. Sodifrance a donc procédé à l'inventaire de tous les codes sources, l'identification des types de traitements et d'algorithmes à intégrer au pilote pour être certain que la migration puisse s'exécuter dans de bonnes conditions et être en grande partie automatisée.

À l'issue du pilote, Sodifrance a effectué une réévaluation du portage industriel en raison des changements intervenus entre temps dans l'application à migrer. Une fois les ajustements à réaliser évalués, Sodifrance a procédé à la finalisation de l'outil de migration.

*« La phase d'étude était fondamentale pour la réussite du projet. Comme pour tout projet de ce type, il était nécessaire de vérifier que les outils à paramétrer et les modèles étaient*

*parfaitement adaptés », commente Claude Lethimonier, Responsable de l'offre Evolution d'architecture de Sodifrance. « La variable d'ajustement n'était pas énorme par rapport à ce que nous avons identifié au début du projet. Une fois ces modifications intégrées, nous avons pu lancer la phase industrielle de migration. »*

## 2ème étape : migration et tests

La migration a donc démarré fin 2009. Pour mener cette opération, Sodifrance s'est appuyée sur son offre d'évolution automatisée d'architecture, FAST2FLEX, permettant ainsi de transformer industriellement des patrimoines applicatifs volumineux tels que celui de Veolia Eau créé en NSDK et comportant plus de 200 000 lignes de code et plus de 300 écrans.

Après les phases de tests de l'application et une recette achevée en mai 2010, Sodifrance a ensuite réalisé des enrichissements fonctionnels pour faire fonctionner l'application avec les autres briques du système client.

## Une gestion de la relation client renouvelée

Sodifrance vient de finir avec succès le portage des applications cœur de métier de Veolia Eau. Celles-ci vont équiper les postes de travail des chargés de clientèle sur les centres d'appel.

À terme, près de 1 500 employés utiliseront le système pour servir ses clients. En effet, cette application de gestion de relation client permet aux chargés de clientèles d'accompagner leurs clients dans leurs démarches de souscription et de résiliation de contrat, de changement d'adresse ou de mode de règlement, de réaliser des prises de rendez-vous en cas de problème et ce en relation avec les équipes techniques sur le terrain.

*« Les apports ergonomiques mis en œuvre dans la nouvelle application devraient permettre une meilleure prise en main du logiciel et par conséquent renforcer la rapidité de prise en charge des clients et améliorer également notre relation client », conclut Antoine Levesques, Directeur des Etudes à la Direction Informatique de Veolia Eau.*

## Une extension sur le reste de la France en 2011

Sodifrance a aujourd'hui la mission de procéder à des enrichissements de l'application avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Cette application portée en JAVA/FLEX et aujourd'hui en cours d'enrichissement fonctionnel devrait être déployée sur une première région de Veolia Eau en France avant l'été 2011.

## À propos de Sodifrance

Entreprise de Services du Numérique créée en 1986, Sodifrance est le partenaire de la transformation digitale des SI. Elle compte aujourd'hui plus de 850 collaborateurs répartis sur 13 implantations en France et Tunisie pour un chiffre d'affaires de 71,4 M€ en 2013.

Sodifrance propose à ses clients une offre de services centrée autour de 6 métiers pour aligner les systèmes d'information sur leurs enjeux métier et accompagner leur transformation digitale :

- Conseil technologique et AMOA
- Transformation digitale
- Data Management
- Services pour les applications
- Modernisation du SI
- Services d'infrastructure

## Informations presse

**Philippe LAUNAY** - Directeur Marketing

Sodifrance

[plaunay@sodifrance.fr](mailto:plaunay@sodifrance.fr)

[www.sodifrance.fr](http://www.sodifrance.fr)