



Énergie NB Power

P.O. Box 2000/C.P. 2000
515 King Street/515, rue King
Fredericton, NB
Canada E3B 4X1
www.nbpower.com
www.energienb.com

Communiqué

Énergie NB est la première entreprise en Amérique du Nord à implanter le dernier module «Customer Care Service for Utilities» de SAP^{MD}

La mise à niveau de SAP, implantée en 48 heures, répondra aux besoins commerciaux futurs

Le 17 décembre 2001

Fredericton (N.-B.) et Toronto (ON) - Énergie NB a annoncé aujourd'hui qu'elle a implanté la version 4.63 du module SSA («Customer Care Service for Utilities» - Système de soins aux abonnés) de SAP^{MD}, ainsi que de la fonction d'efficacité du travail («Work Efficiency») du module PM («Plant Maintenance» - entretien des centrales) de SAP^{MD}. C'est la première fois que ces mises à niveau sont implantées en Amérique du Nord, ce qui fait preuve du désir d'Énergie NB de maintenir son rôle de chef de file dans le marché et de profiter tout de suite des fonctions qui peuvent contribuer aux activités de base de l'entreprise – prendre soin de ses clients.

«En tant qu'entreprise, nous sommes excités de travailler avec des clients qui sont prêts à jouer un rôle de premier plan dans l'introduction des solutions de SAP^{MD}, surtout dans des domaines stratégiques comme les soins des clients et la gestion des rapports avec les clients («CRM») dans le secteur des entreprises de service public», de dire Richard Elliott, v-p, Initiatives stratégiques de SAP Canada Inc. «Énergie NB a fait preuve d'initiative et de la capacité d'être la première organisation à implanter des solutions, ce qui a des avantages pour elle.»

La mise à niveau de SAP a été achevée au cours d'une fin de semaine. Immédiatement après l'implantation, la fréquence et le volume des appels de dépannage des usagers de SAP chez Énergie NB (il y en a plus de 1 000) ne dépassaient pas les niveaux anticipés. Dans moins de deux semaines, ils étaient réduits aux niveaux d'avant la mise à niveau.

L'application de base des centres d'appels de SAP SSA est la fondation de la solution SAP^{MD} CRM pour les entreprises de service public. Grâce à cette mise à niveau, Énergie NB reste au courant des idées et de la direction de SAP vis-à-vis la CRM et a accès aux travaux de recherche et de développement de SAP dans le domaine.

SAP constitue un système d'exploitation clé chez Énergie NB, fournissant des systèmes intégrés pour appuyer les fonctions commerciales dans tous les secteurs de l'entreprise, entre autres, les centres d'appels, la planification financière, l'approvisionnement et les stocks, l'entretien des centrales et la facturation. Grâce à la solution intégrée de SAP, Énergie NB peut axer ses efforts sur son rôle principal, la production et la distribution de l'électricité, au lieu de consacrer de précieuses ressources à la création des interfaces et la conception des systèmes pour soutenir ses activités en tant qu'entreprise de service public.

«Depuis 1996, SAP^{MD} joue un rôle clé dans la stratégie commerciale d'Énergie NB», explique Jackie Cleveland, CI, Solutions aux processus commerciaux, Énergie NB. «Chaque implantation accroît notre expertise interne, au point où nous pouvons profiter immédiatement des fonctions ajoutées de la mise à niveau. Les changements à SAP SSA et SAP PM ont offert des avantages tout de suite, tout en préparant une réponse à nos besoins futurs.»

-30-

Sur Énergie NB

Une société de la Couronne ayant pour mission de répondre aux besoins en électricité du Nouveau-Brunswick, Énergie NB est la plus grande entreprise d'électricité au Canada Atlantique. Elle a un parc de production moderne et diversifié et produit de l'électricité à bon prix dans quinze centrales hydroélectriques, au charbon, au mazout, nucléaire et à l'Orimulsion^{MD}. L'entreprise livre de l'électricité de manière sécuritaire et fiable à 340 000 clients directs et indirects au moyen de 32 000 km de lignes électriques et de 360 sous-stations et postes.

Sur SAP

SAP est le principal fournisseur de solutions de commerce électronique au monde. Au moyen de la plate-forme mySAP.com^{MC}, des gens d'affaires partout au monde améliorent leurs relations avec les clients et leurs partenaires, simplifient leurs activités et améliorent l'efficacité de leurs chaînes d'approvisionnement. Aujourd'hui, plus de 17 000 entreprises dans 120 pays exploitent plus de 44 500 installations de logiciels SAP. L'entreprise a des filiales dans plus de 50 pays et figure aux bourses de Francfort et de New York sous le symbole «SAP». Établi en 1989, SAP Canada Inc. a son siège social à Toronto et des bureaux à Montréal, Ottawa, Calgary et Vancouver. (Pour de plus amples détails, voir www.sap.com.)

Tous droits réservés © 2001 SAP AG

SAP, mySAP.com et mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) sont des marques de commerce ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans plusieurs autres pays. Les noms d'autres produits ou services mentionnés ici sont les marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.

Personnes-ressources des médias :

Pamela McKay
Chef, Relations publiques
Énergie NB
(506) 458-3777
PMcKay@nbpower.com

Anna Da Costa
ITPR, SAP Canada Inc.
416 642-6356
anna@itpr.com