



Rétablissement automatique

*Cas d'usage d'utilisation de Camunda à
la Direction Commerce*

Date : Mars 2023
Accessibilité : Externe
Entité émettrice : CSC
Echanges - DSIN
Auteur : Alexis Madelin

Sommaire

1

Utilisation de
Camunda

2

Cas d'usage :
Rétablissement
automatique

3

Et la suite ?

4

Questions

1

Utilisation de Camunda

EDF – Direction Commerce

Marché des Clients Particuliers

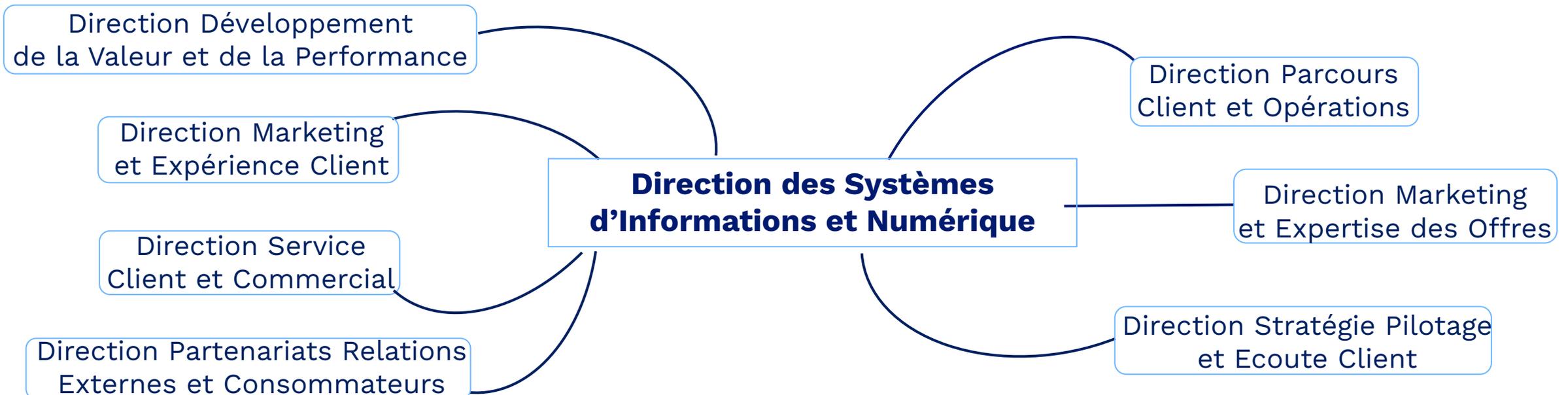
Environ 24 millions de clients

Vente :
Electricité
Gaz
Services

Marché d’Affaire

Environ 3 millions de clients

Vente :
Electricité
Gaz
Services



Les débuts

Novembre 2019 : démarrage de l'utilisation de la solution BPM Camunda

2020 - **ArOM** : Mutualisation de deux plateformes de microservices

Novembre 2020 : 1er MVP en production

Objectifs

1

Gérer et piloter des processus métier en omnicanal

2

Fluidifier les parcours interruptibles cross-canaux des conseillers et des clients

3

Automatiser ces parcours avec une volonté de selfcare

4

Réduire le time to market

Les complications

Opérationnels :

- Maintenir une charge de travail constante au fur et à mesure des sprints
- Identifier les processus prioritaires sur lesquels travailler
- Trouver les arguments pour justifier l'usage de Camunda auprès des équipes SI ou métiers ne connaissant pas la solution

Organisationnels :

- Faire connaître l'équipe et son expertise
- Combiner des expertises transverses avec des équipes projets
- Maintenir les compétences

A la Direction Commerce

Rapprochement des équipes SI et métiers

- Ateliers de co-construction
- Ateliers d'optimisation

Identification des processus

- Modélisation visuelle des processus
- Réflexions sur la complétude d'un processus

Simplification

- Identification des étapes complexes
- Partage entre les équipes

Supervision

- Supervision de bout en bout des processus
- Détection très rapide d'un incident
- Reprise des parcours à partir de l'étape défailante

Gains

- Rationalisation des tableaux de supervision
- Optimisation des différents parcours existants
- Meilleure orchestrations pour les nouveaux parcours

2

Cas d'usage : Rétablissement automatique

Rétablissement auto: *présentation*

Contexte

1^{er} avril 2022 : EDF annonce la **fin des coupures** d'électricité pour cause d'impayé.
A la place, la **puissance est réduite** à 1kVA.

Périmètre

- Clients en situation d'impayé

Objectifs

- Rétablir la puissance le plus rapidement pour les clients ayant payés
- Reporting
- Réduire les activités des conseillers clientèles

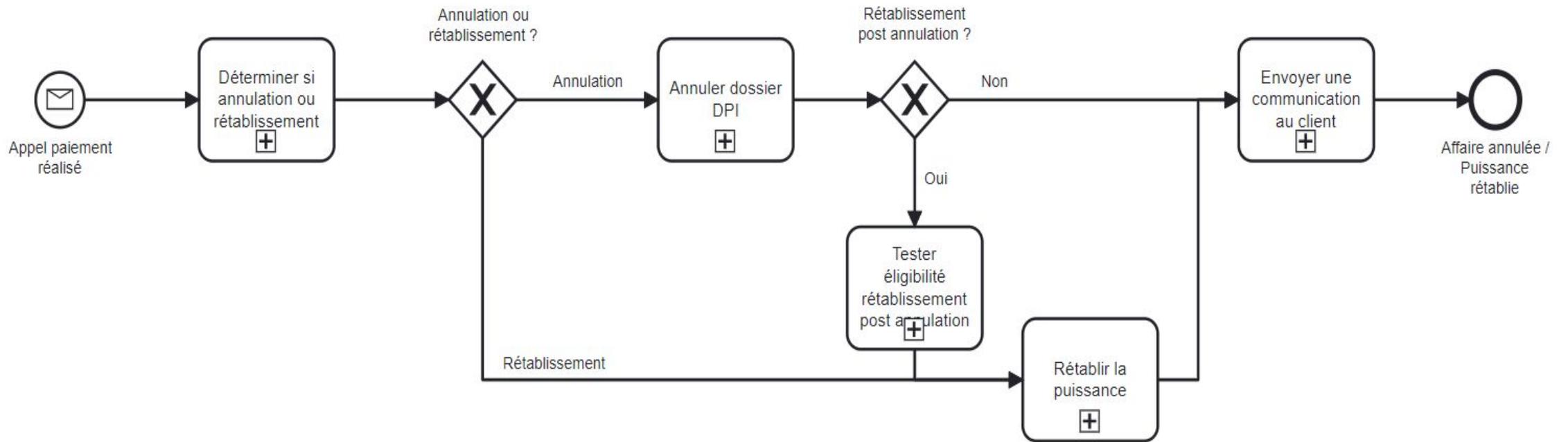
Difficultés

- Communication entre les SI d'EDF Commerce et ENEDIS
- Insatisfaction client si délai de traitement élevé

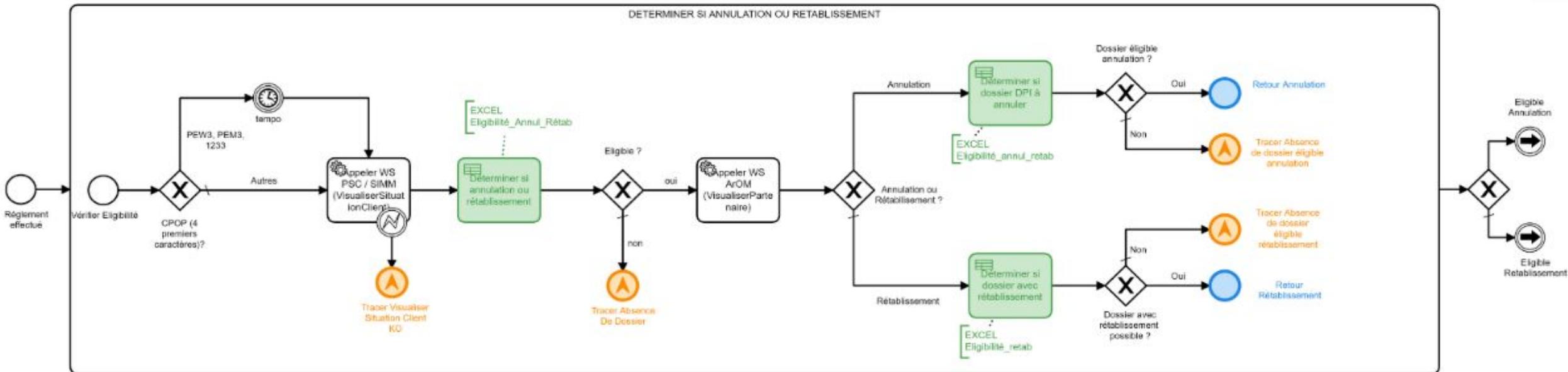
Gains

- Automatisation des traitements
- Meilleure orchestration
- Relances évitées
- Satisfaction client

Rétablissement auto : *processus macro*



Rétablissement auto : sous processus



Difficultés

- Réunir l'ensemble des acteurs concernés pour modéliser le processus
- Modélisation acceptée par tout le monde : processus itératif

Gains

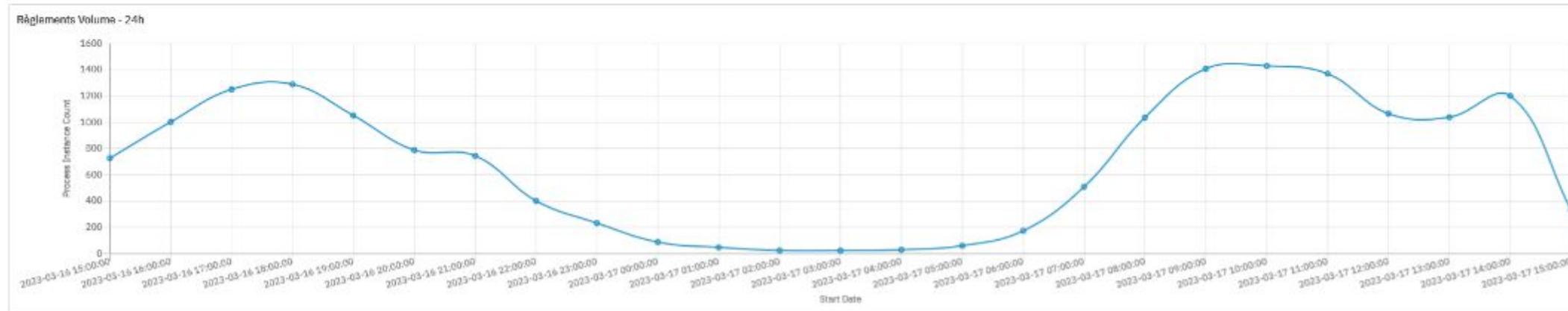
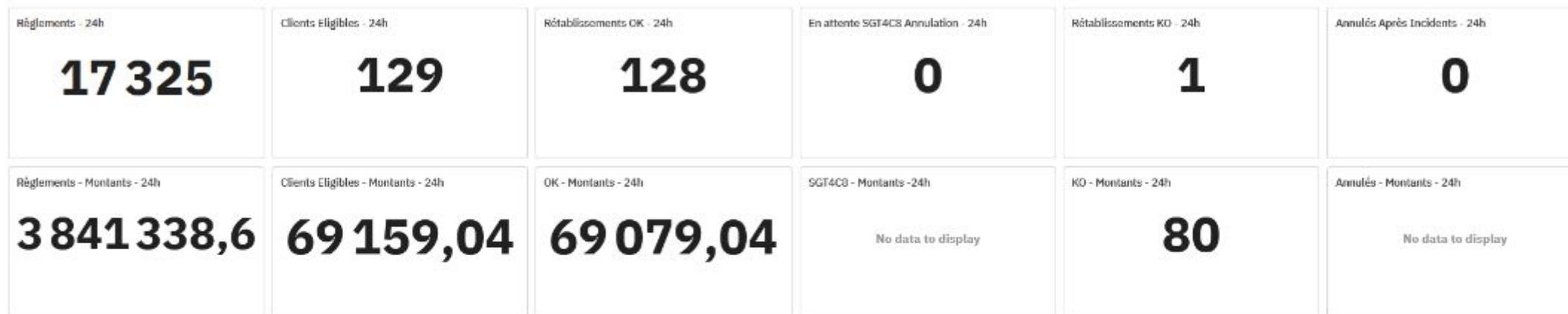
- Montée de version de la base BPM : identification rapide des SI impactés
- Modélisation unique et partagée SI-métiers
- Automatisation de la gestion des règles grâce aux tables de décision
- Règles de gestion partagées et documentées
- Mise en place de jeux orchestrés automatiquement

Rétablissement auto : *supervision*

Optimise : suivi en temps réel du processus avec une vue d'ensemble et complète

Réglements - Suivi Global - 24h ▾

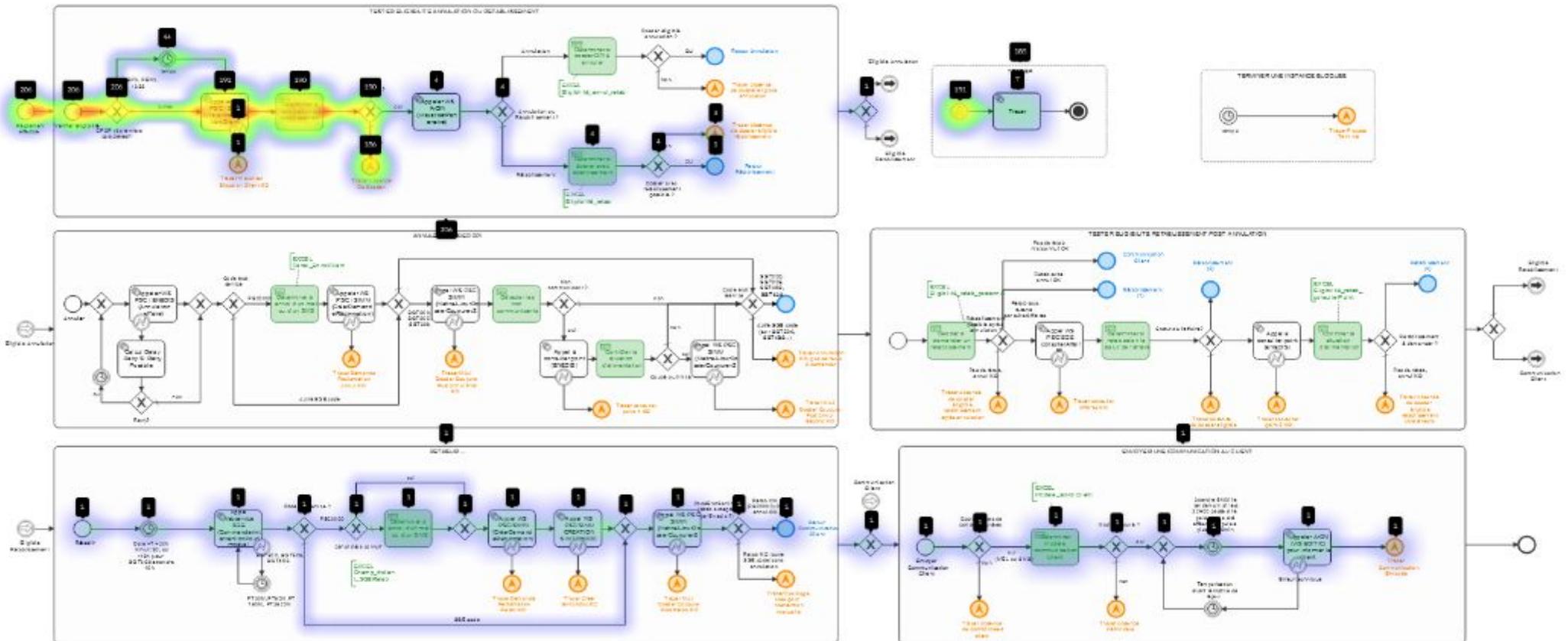
Edit Delete Share Enter Fullscreen Auto Refresh



Rétablissement auto : *supervision*

Optimise : suivi visuel en temps réel des branches les plus parcourues du processus

Repartition des instances encours



Rétablissement auto : *supervision*

Optimise : durée du processus connue. Améliorations de l'expérience utilisateur possible

Dashboard Durée des process ▾

Duree median instance de process

781ms

Duree moyenne instance process

14min 41s 256ms

3

Et la suite ?

Prochaines étapes

Reconnaissance client MA

Lors d'un appel client, travail en cours pour optimiser la reconnaissance de celui-ci

Future plateforme d'échanges du SI

Profiter du travail sur la migration des flux pour optimiser les orchestrations conjointement avec le métier

Mise en facturation MA

Refonte du processus de mise en facturation avec l'ensemble des sous-processus afin d'améliorer et optimiser les orchestrations

Communication interne

Propager les bénéfices de l'utilisation de Camunda au sein de la direction

En résumé

1 équipe

7 contacts pour
Camunda au
sein de la DSIN

Rapprochement des équipes SI et métiers

Meilleure
collaboration
grâce à une
modélisation
unique

Plusieurs projets finalisés

Depuis 2019, ces
projets ont été
revus, optimisés
et supervisés à
l'aide de la
solution Camunda

Renforcement de l'utilisation

Avoir le réflexe
d'utiliser la
solution Camunda

4

Questions ?



Merci