

adesso



**OPTIMISATION DE
L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR
GRÂCE À L'AUTOMATISATION
DES PROCESSUS**

LA DIGITALISATION DES ENTREPRISES CONTINUE DE PROGRESSER

L'entreprise *swiss energy exchange Ltd.*, ci-après dénommée *swenex*, utilise *Dynamics 365* et *Microsoft SQL* pour accélérer l'automatisation de ses processus. L'objectif consiste à optimiser les processus de facturation complexes grâce à l'utilisation de technologies du cloud et de rendre le service client encore plus efficace. Cette modernisation, ainsi que le soutien apporté par *adesso*, a permis à *swenex* d'acquérir un avantage concurrentiel supplémentaire et lui a permis de renforcer sa position sur le marché de l'électricité.



DÉFI

L'entreprise *swenex*, qui a fait son entrée sur le marché de l'électricité il y a déjà de nombreuses années, est aujourd'hui confrontée à des défis complexes. L'entreprise se concentre donc sur l'optimisation des processus internes ainsi que sur la prise en charge d'une clientèle hétérogène en pleine croissance.

Afin de conserver son avantage concurrentiel, *swenex* intègre en permanence à son portefeuille des produits innovants. Ainsi, l'entreprise peut suivre et répondre à l'évolution constante des besoins du marché. Pour faire face à la complexité qui en découle, l'entreprise passe par l'automatisation des processus et standardise son offre de services.



SOLUTION

adesso Suisse SA, partenaire de confiance de *swenex Ltd.*, soutient son client grâce à son savoir-faire technique et spécialisé dans les domaines de *Microsoft Dynamics 365* et *Microsoft SQL*. En collaboration étroite avec les unités informatiques et commerciales, les processus existants sont analysés, remodelés et finalement intégrés dans le système CRM en tant que fonctions étendues.

Ce programme de transformation stimule le développement de produits innovants, répond aux exigences du marché et crée de la valeur ajoutée, comme le confirme un rapport BI sur un nouveau service dédié aux clients finaux.



AVANTAGES

Grâce à son partenariat avec *adesso Suisse SA*, *swenex* peut se concentrer sur ses compétences clés tout en améliorant toujours plus la qualité de son service client.

Grâce à la modernisation, à l'automatisation et à la standardisation, *swenex* est en mesure d'optimiser les coûts d'exploitation courants tout en augmentant la satisfaction client. Une telle intégration confère à *swenex* un rôle de pionnier sur le marché de l'électricité.

PLUS D'INFORMATIONS

Outre l'intégration et l'extension des fonctions de Dynamics 365, swenex utilise également des options d'automatisation pour la facturation, en particulier les systèmes de facturation de Power Automate, Microsoft SQL et le développement de nouveaux types de facturation pour développer de nouveaux produits innovants. Le remplacement des applications existantes et la gestion continue du cycle de vie des applications a encore davantage poussé swenex à progresser dans ses efforts de digitalisation.

adesso soutient swenex dans sa transformation commerciale en lui apportant non seulement une expertise technique, mais aussi un savoir-faire propre à son secteur, éléments qui contribuent de manière significative à l'amélioration accrue de l'expérience utilisateur.

MÉTHODES ET TECHNOLOGIES UTILISÉES

En utilisant des technologies telles que Dynamics 365 Sales & Business Center, Power Platform, Power BI, MS SQL, TypeScript, C# et REST, l'intégration et l'automatisation planifiées des processus métier ont été un franc succès. La mise en œuvre conjointe du projet a été réalisée de manière agile et en étroite collaboration entre adesso, le département informatique et les différents départements commerciaux de swenex. Les exigences commerciales ont par exemple été recueillies à l'aide des meilleures pratiques d'ingénierie des exigences, rédigées sous forme de témoignages d'utilisateurs, puis mises en œuvre et testées dans le cadre d'extensions du système CRM existant.

[Dynamics 365](#) | [Power Platform](#) | [Power BI](#) | [MS SQL](#) | [Connect Bridge](#) | [TypeScript](#) | [C#](#) | [.NET](#) | [REST-API](#)



” La coopération avec adesso Suisse SA s'est révélée être des plus positives et les nombreuses contributions et suggestions d'amélioration des experts adesso, ont non seulement contribué à consolider notre partenariat, mais elles nous ont également permis d'obtenir d'excellents résultats. Nous en sommes très reconnaissants! ”

Alexander Zehnder, directeur technique chez swenex - swiss energy exchange Ltd.

À PROPOS DU CLIENT



swenex - swiss energy exchange Ltd. est le principal fournisseur suisse de services énergétiques pour les utilisateurs finaux dans le secteur de la gestion continue de l'énergie. L'entreprise est indépendante des fournisseurs, des producteurs et des gestionnaires de réseaux de distribution. Elle propose notamment des solutions individuelles, spécifiques et innovantes pour répondre aux besoins en énergie de ses clients.



adesso

www.adesso.ch

ZURICH | BERNE | BÂLE | SAINT GALL | LAUSANNE | LUGANO