

■ Waste Management : Plateforme flexible et actifs réutilisables pour une meilleure expérience client et une valeur métier accrue



Société :

Waste Management

Secteur d'activité :

Services environnementaux

Région :

Amérique du Nord

Solution :

MDM multidomaine

Synthèse

Les habitants des États-Unis et du Canada produisent plus de déchets par habitant que toute autre partie du monde. La société Waste Management (WM), basée à Houston, a fait de l'élimination de ces déchets une activité lucrative et très innovante. Avec 50 000 employés et 21 millions de clients (particuliers, municipalités, commerces et industries), WM est le plus grand fournisseur de services environnementaux et de durabilité en Amérique du Nord.

Afin de renforcer son leadership, WM accorde une grande importance à l'efficacité et à l'agilité opérationnelles. La société vise également à offrir une expérience client cohérente et de haute qualité dans les 17 régions couvertes, chacune comprenant plusieurs États et municipalités avec des caractéristiques et des réglementations spécifiques. L'analyse et la gestion des données jouent un rôle essentiel dans toutes ces initiatives.

L'entreprise a fait appel à Stibo Systems pour l'aider à résoudre toute une série de problèmes, dont la prise de décisions data-driven. Ce type de décision nécessite une plateforme de gestion des données, mais aussi un partenaire ayant la souplesse nécessaire pour envisager les choses de façon innovante. « En matière de données, nous sommes une start-up, même si nous figurons dans le Fortune 250 », estime Peter Kapur, responsable de la gouvernance et de la qualité des données chez WM. « Cette situation exige un certain état d'esprit. Vous devez faire les choses différemment. »

L'impact sur l'entreprise

Permettre la cohérence et le changement dans toute

l'entreprise Obtenir l'adhésion de toute l'entreprise exige de fournir des résultats tangibles de manière « tactique ». Ces résultats doivent être rattachés à une stratégie de données globale assurant la réutilisabilité. L'équipe a utilisé la solution de Stibo Systems comme plateforme de développement rapide des applications en vue de créer des actifs réutilisables. Ces actifs favorisent la cohérence et prennent en charge la réingénierie des processus métier dans toute l'entreprise. Désormais, au lieu de données associées à une seule partie de l'entreprise, les données résident dans un modèle et une plateforme de données flexibles. WM dispose ainsi d'une source unique de vérité qui apporte de la valeur à toute l'entreprise.

L'expérience client

Une plateforme et un partenaire flexibles pour une valeur supérieure

WM a pour mot d'ordre : « Ce qui est suffisant n'est jamais suffisant ». La société met un point d'honneur à aller toujours au-delà de ce qui est considéré comme suffisant. C'est une attitude que Peter Kapur retrouve chez Stibo Systems. « Si vous n'êtes pas dans le jeu, vous ne risquez pas de le gagner » affirme-t-il. « Nous sommes des partenaires de l'entreprise à part entière. Nous prenons des décisions en commun, sans laisser aucun principe dogmatique influencer sur les décisions que nous estimons les meilleures pour WM. » Cette expérience positive s'est également traduite par davantage de valeur pour les clients qui peuvent désormais accéder à des offres cohérentes en ligne, via le service client et sur les systèmes en aval.



Défi

Waste Management a apporté une envergure et une efficacité nationales à une industrie qui était autrefois très localisée. Pourtant, les services offerts et les contrôles réglementaires varient encore beaucoup d'un endroit à l'autre. Cette diversité rend difficile la mise en œuvre d'une solution d'entreprise globale, capable de gérer de manière cohérente les offres de services de l'ensemble des marchés. Assurer la prise en charge de ces offres avec un service client digital et traditionnel et les systèmes en aval associés s'avère également complexe.

L'équipe de Peter devait mettre en œuvre une solution pour gérer les données de référence stratégiques, en veillant à ce que ces données soient identiques pour l'ensemble des applications. Plus important, ils devaient apporter des avantages démontrables à l'entreprise. « Sauf si quelqu'un peut m'affirmer que cette approche va me faire économiser 2 millions de dollars ou m'aider à en gagner 10 » a déclaré Peter, ça ne se fera pas. « Les problèmes devaient être résolus dans le cadre d'un véritable partenariat avec l'entreprise. »

Solution

WM a mis en œuvre une solution cloud multidomaine, combinant les données relatives aux produits, aux services et aux localisations. Cette solution fournit des données cohérentes et gouvernées en aval, aux consommateurs, aux canaux et aux domaines. L'environnement basé sur des modèles de Stibo Systems a apporté la flexibilité nécessaire pour prendre en charge toute une gamme d'initiatives BPR, avec des règles et des processus métier auditable et standardisés. Cet environnement a également permis de mettre en place des data stewards dans toute l'entreprise. En plaçant toutes les données de référence nécessaires au centre de l'entreprise, il est désormais possible de les gérer de manière centralisée tout en les rendant accessibles partout, via une API.

WM a pu faire correspondre l'expérience en ligne avec les données de référence sous-jacentes pour offrir une expérience de canal cohérente. Désormais, qu'ils contactent le service client par téléphone ou qu'ils se connectent sur WM.com, les clients accèdent à une gamme cohérente de services. Ces services sont personnalisés en fonction de leurs besoins spécifiques, par type de client, localisation (marché, district, zone, etc.) et environnement réglementaire.

En créant des ressources réutilisables, WM a pu prendre en charge d'autres initiatives essentielles, dont sa première capacité de libre-service en ligne, capacité dont bénéficient à la fois les clients et l'entreprise. Parmi les autres initiatives prises en charge figurent des remaniements majeurs de sa structure hiérarchique. WM a également pu mettre à disposition de nouveaux ensembles de données pour son système financier. La société dispose ainsi de nouveaux éclairages lui permettant d'assurer l'optimisation des coûts pour les opérations liées aux sites de décharge.

Résultats

Les agents du service client peuvent désormais accéder aux mêmes informations sur les produits et les services, pour l'ensemble des marchés. Avec sa nouvelle capacité de libre-service, Waste Management a réalisé des améliorations significatives et mesurables en matière d'expérience, de rétention et d'acquisition client. Le libre service a en effet permis l'automatisation d'activités telles que les arrêts/départs et le ramassage des encombrants. WM a également obtenu une réduction tout aussi impressionnante des appels au service client et des frais d'exploitation associés.

La solution permet d'accélérer la mise en œuvre des changements opérationnels grâce à une approche standardisée. Une telle approche évite les coûts et la complexité de la mise en œuvre et de la maintenance de solutions informatiques ponctuelles, destinées à répondre à des besoins métier spécifiques. « La gouvernance des données doit permettre à l'entreprise de créer et de maintenir une valeur, une architecture et des normes » estime Peter. « Notre stratégie Business Critical Reference Data s'aligne sur notre framework Data Stewardship 2.0, dans le cadre duquel nous faisons équipe avec nos data stewards en tant qu'agents du changement pour les données »

Futur

À l'avenir, la solution jouera un rôle important dans l'optimisation des itinéraires et des revenus. Les conducteurs sauront toujours quelle est l'installation la plus rentable pour éliminer les déchets à un moment spécifique.

La durabilité est également un élément déterminant pour l'avenir de WM. Les données joueront un rôle important et la solution actuelle leur donne une bonne longueur d'avance. « Le noyau du système est le site », explique Peter Kapur. « Il peut s'agir de l'élimination, du transport, de la mise en décharge, toutes ces activités présentant des critères environnementaux différents. Maintenant que nous avons ce site, il s'agit simplement de créer un modèle de données pour la durabilité. »



C'est tout l'intérêt d'une plateforme flexible. Elle peut être utilisée de différentes manières selon les besoins de l'entreprise auxquels vous répondez. C'est une époque passionnante, qui révolutionne le mode de gestion et d'utilisation des données, et nous ouvrons la voie. »

— Peter Kapur, responsable de la gouvernance et de la qualité des données, Waste Management



A propos de Stibo Systems

Stibo Systems, leader en solutions de Master Data Management (MDM), est le partenaire de confiance pour la transparence des données. Nos solutions accompagnent les entreprises innovantes du monde entier qui exploitent la valeur stratégique de leurs données, quel que soit leur domaine de référence (données produits, données clients, données fournisseurs...). Grâce à nos solutions PIM, PXM, MDM multi-domaines, nous leur donnons les moyens d'améliorer l'expérience client, de rationaliser leurs processus, de stimuler l'innovation, la croissance et de créer le socle essentiel de leur transformation numérique. Ainsi, les entreprises ont une vue unique et précise de leurs référentiels de données ce qui leur permet de prendre des décisions éclairées et ainsi d'atteindre leurs objectifs de performance mais aussi de RSE. Stibo Systems est une filiale privée de la fondation Stibo Group A/S, fondée en 1794 et dont le siège est à Aarhus, au Danemark.

Plus d'information sur stibosystems.com/fr/.