

01/07/2020

Communiqué

SPIE et Mettenmeier proposent une solution de portail et de processus intelligente pour la gestion des demandes d'assistance

**Paderborn/Dortmund, 1er Juillet 2020** - SPIE, le leader européen indépendant des services multi-techniques dans les domaines de l'énergie et des communications, et Mettenmeier GmbH ont étendu leur système de gestion d'installations adapté au cloud développé en commun, AM Suite, avec un module supplémentaire performant : « L'AM Servicecenter ». Il consiste en un portail dédié aux demandes d'assistance en ligne et en une solution de processus pour leur traitement en interne.



L'AM Servicecenter est une solution intelligente de portail et de workflow dédiée à la gestion numérique des demandes d'assistance. Qu'il s'agisse du raccordement d'un panneau photovoltaïque, d'une borne de rechargement pour véhicule électrique, de l'alimentation électrique d'un chantier ou de l'installation ou du démantèlement complet d'un raccordement au réseau. Le module AM Servicecenter gère toutes les étapes et tous les documents relatifs à une demande donnée pour tous les corps de métier. Cette solution convient aussi bien aux exploitants de réseaux électriques, aux entreprises de génie civil, aux architectes, aux promoteurs, aux installateurs ou qu'aux clients finaux. Ceux-ci profitent entre autres de processus à la fois accélérés et simplifiés, ainsi que d'une grande transparence grâce au suivi en temps réel. Ce module offre aussi une économie tangible en termes de coûts et de temps résultant de l'automatisation de l'ensemble des phases d'une demande d'intervention. Tout ceci n'empêche pas que le workflow soit ajustable de manière individuelle, selon la nature de la demande. Le module AM Servicecenter fait appel à l'architecture de systèmes logiciels la plus moderne et est opérable à partir de tout navigateur et de tous terminaux mobiles.

Àux côtés de modules comme AM Outage pour la gestion des pannes et d'AM Maintenance pour l'entretien, le nouveau module AM Servicecenter,, également disponible sous forme d'application mobile et basée sur une architecture logicielle moderne en microservices, permet à la suite AM de système de gestion d'installations de faire un bond technologique. Ce module vient compléter le package de prestations d'entretien et allège considérablement les phases de travail des utilisateurs. La saisie des données se fait au moyen d'écrans conçus par Mettenmeier et SPIE pour optimiser l'expérience utilisateur. Dans cette perspective, l'interface client s'adapte de façon dynamique en fonction des thèmes traités, de chaque situation ou des questions / réponses concernées. Si bien que l'utilisateur du réseau ou son fournisseur reçoit une assistance optimale pour compléter le formulaire. Des demandes d'intervention complètes se traduisent aussi par moins d'interrogations en retour et donc par un gain en temps et en qualité. Les clients ont la possibilité de personnaliser le module aux couleurs de leur marque.

**Le workflow guide l'utilisateur en toute sécurité tout au long du processus d'intervention**

**SPIE l'ambition partagée**

Sur le plan interne également, des algorithmes intelligents, sous forme de moteurs de workflow, guident l'utilisateur de manière simple, sans avoir à passer par un autre moyen de communication. Il permet de faire en sorte que plus aucune demande d'assistance ne reste non traitée, et que l'intervention soit faite rapidement et sans faille.

## **A propos de Mettenmeier**

**Entreprise familiale basée à Paderborn, en Allemagne, Mettenmeier emploie actuellement environ 200 professionnels. En tant que fournisseur de solutions IT et de services de conseils, Mettenmeier est l'un des principaux acteurs dans le secteur de l'énergie et de l'eau. L'accent est mis sur les GIS et les données de réseau, la gestion des actifs et du travail, ainsi que la conception et l'accompagnement des processus pour les métiers de service.**

## **SPIE**

Pascal Omnès

Directeur de la communication du groupe

Tél. + 33 (0)1 34 41 81 11  
[pascal.omnes@spie.com](mailto:pascal.omnes@spie.com) [1]

## **SPIE Deutschland & Zentraleuropa**

Dr. Constanze Blattmann

Directrice de la communication

Tél. +49 (0) 2102 3708 650  
[constanze.blattmann@spie.com](mailto:constanze.blattmann@spie.com) [2]

## **droit devant**

Philippe Hériard

Consultant en relations presse

Tél. +33 (0)1 39 53 53 33  
[heriard@droitdevant.fr](mailto:heriard@droitdevant.fr) [3]

## **Accès direct**

- [Valoriser le cadre de vie](#)
- [Conjuguer les énergies](#)

- [Développer la performance des entreprises](#)
- [InSPIErations durables](#)
- [À propos du Groupe](#)
- [Les dossiers de SPIE](#)
- [#SPIE120](#)

## Sites du groupe

- [SPIE Belgium](#)
- [SPIE Deutschland & Zentraleuropa](#)
- [SPIE ICS](#)
- [SPIE JOB](#)
- [SPIE Nederland](#)
- [SPIE Oil & Gas Services](#)
- [SPIE Switzerland](#)
- [SPIE UK](#)

## Applications mobiles

- [SMART CITY by SPIE](#)
- [SPIE maps](#)

## Suivez-nous sur...



- [Plan du site](#)
- [Accessibilité](#)
- [Mentions légales](#)
- [SPIE de A à Z](#)

**URL source:** <https://www.spie.com/fr/spie-et-mettenmeier-proposent-une-solution-de-portail-et-de-processus-intelligente-pour-la-gestion>

**Liens:**

[1] <mailto:pascal.omnes@spie.com>

[2] <mailto:constanze.blattmann@spie.com>

[3] <mailto:heriard@droitdevant.fr>