La facturation en "service-bureau"

Autor(en): **Python, G.**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **68 (1977)**

Heft 5

PDF erstellt am: **28.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-915007

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

secteur qu'il a décidé de parcourir. Il sort manuellement les quittances des cas à traiter et procède à l'encaissement de la créance. S'il ne peut atteindre le résultat attendu, le cas est pris en charge par le service du contentieux, qui met en œuvre les procédures que la loi tient à notre disposition.

Lors de faillites, concordats, départs à l'étranger sans espoir de retour, etc., nous passons la créance, ou son solde, par un compte «perte sur débiteurs».

La gestion des actes de défaut de biens et la surveillance des retours sur le réseau d'anciens abonnés disparus sans laisser d'adresse s'opèrent manuellement. La récupération de sommes passées par perte sur débiteurs est portée sur le compte recettes sur créances amorties.

Les mutations d'abonnés interviennent, principalement, sur demande des clients, soit pour une prise ou un abandon d'appartement dans la plupart des cas. La saisie d'information est assurée par l'agent au service des abonnés. Il la transmet soit par fiche d'abonnement, comme nous l'avons vu pour un nouvel abonné, soit sous forme d'avis de découplage, si l'abonnement n'est pas repris. Lorsque l'abonnement est immédiatement reconduit, une fiche de mutation partielle permet de ne modifier que les positions concernées des fichiers.

Le bureau central des abonnés prépare les fiches de lecture optique pour les ajustements de facturation, tandis que les formulaires de modification partielle, à l'image des fiches d'abonnement, sont établies par l'agent au service des abonnés pour être prises en charge par perforation. Les mutations d'abonnés introduites dans les fichiers figurent dans un journal d'erreurs, qui est soumis au contrôle du bureau central des abonnés.

Les réclamations des clients sont analysées avec soin. Les éventuelles corrections de facturation se font par facture corrective manuelle ou par ordinateur sur la facture suivante, selon entente préalable avec l'abonné. Si la réclamation entraîne une correction de fichier, celle-ci est faite par le bureau central des abonnés. Elle est introduite par perforation dans la plupart des cas.

Adresse des auteurs

R. Chevalier, chef du service d'Automation Administrative, et *R. Desponds*, chef du service Abonnés et Compteurs à la Société Romande d'Electricité, 1815 Clarens.

La facturation en «service-bureau»

Par G. Python

Es wird auf die Frage der Zweckmässigkeit des Beizugs eines Servicedienstes für die Energieverrechnung eingegangen und eine diesbezügliche Untersuchungsmethode vorgeschlagen.

L'auteur explique l'opportunité de confier à un façonnier les travaux de facturation de l'énergie aux abonnés et suggère un mode d'étude.

1. Définition des objectifs

La direction de l'entreprise définit les objectifs. Elle établit un plan de réalisation à court, moyen et long terme.

On peut relever par exemple:

- maîtrise des volumes et des fréquences
- gestion des fichiers des abonnements
- adaptation des tarifs
- réduction des délais
- diminution des coûts
- analyse des résultats

2. Analyse de situation

Une analyse de situation détaillée devra faire ressortir les points forts et les points faibles de l'état actuel.

3. Bilan des points forts et des points faibles

Il s'agit d'apprécier dans quelle mesure les objectifs fixés sont:

- déjà totalement atteints
- déjà partiellement atteints
- pas atteints

Ce travail de détail touche tous les intéressés.

4. Spéculation

Il y aura lieu de concrétiser les points forts, de suggérer des solutions pour supprimer ou remédier aux points faibles.

A ce niveau de l'étude, toutes les suggestions sont permises. Tout ce qui existe peut être remis en cause. Chaque idée doit être rigoureusement rédigée. Enfin intervient la segmentation.

Quelques exemples au chapitre de l'informatique:

a) Comment sont structurées les informations, comment se présente le flux des informations?

- le recours au télé-processing
- le choix du support (carte perforée, bande magnétique, diskette, cassette, etc.)
- les états imprimés (journaux, factures, cartes de versement, BVR)
- le COM (micro-fiches)
- etc.

b) Comment organiser la saisie des informations?

- quel équipement
- l'OMR (notamment pour les lectures des compteurs)
- faut-il acheter l'équipement?
- faut-il louer l'équipement?
- le contrat d'entretien
- son utilisation (formation de la desservance-suppléance)
- etc.

c) Comment réaliser le traitement des informations?

- quel équipement?
- faut-il l'acheter?
- faut-il le louer?
- le contrat d'entretien
- son utilisation (formation de l'opérateur-suppléance)
- faut-il recourir au façonnier?
- etc.

d) Qui va réaliser le logiciel (de saisie, de traitement) et comment?

- analyse des applications
- leur programmation (quel langage?)
- les tests
- la maintenance du logiciel
- le recours aux packages (appréciation, modalités d'adaptation, etc.)
- l'entreprise peut-elle s'offrir son analyste-programmeur (formation-suppléance-perspectives)?
- faut-il recourir au façonnier?
- etc.

e) Tout ce qui précède (et suit) se traduit par des coûts:

- investissements
- exploitation

5. Bilan avantages/inconvénients

Le tableau I donne une esquisse d'un bilan comparatif.

Tableau I

Equipement propre	Façonnier
Logiciel Personnel à former, suppléance. Eventuellement prestation du fournisseur. Maintenance (corrections-adaptations). Traitement des exceptions. etc.	*Logiciel* Packages éprouvés (il est onéreux de réinventer à chaque fois des solutions informatiques). Maintenance opérationnelle. Contrôles programmés. Conseils. etc.
Exploitation Personnel opérateur à former, suppléance. Service, pannes (temps perdu). Capacité de l'installation (rendement, pointes, éventuel surdimensionnement).	*Exploitation* Desservance et suppléance planifiées. Spécialistes expérimentés. Equipement de haut niveau (possibilité d'intégration des applications, banque des données, interrogations). Contrat clairement rédigé. Echéancier des prestations.

6. Analyse des rapports coût/utilité et coûts/performances

Le rapport coût/utilité exige l'appréciation rigoureuse de ce qui est:

- indispensable
- nécessaire
- utile

Le rapport coût/performances est plus technique. Il peut être un piège. En effet, il fait ressortir le niveau de la prestation (volume/temps).

D'une manière générale, l'appréciation est délicate. On a vu des équipements qui n'ont jamais pu atteindre leur rendement optimal, non pas parce que c'était faux, mais parce que le temps a toujours manqué pour aller plus loin.

Les coûts peuvent se schématiser en:

- investissements: saisie, traitement, logiciel
- exploitation: amortissements, saisie, traitement, maintenance du logiciel

7. Rapport argumentaire

Ce rapport résume et réunit les critères découlant de l'étude à fin de décision. Les tables de décision (table de Veitch) sont très appréciées et peuvent mettre en évidence la valeur des informations découlant de l'analyse des résultats, dans l'optique des décisions de caractère stratégique (économie générale de l'entreprise, politique globale de l'énergie, etc.).

La décision à prendre est une option structurelle et fonctionnelle conditionnant le choix de l'équipement, le contrat du façonnier, le mode d'implantation.

8. Implantation

La liste des tâches sera détaillée, segmentée et planifiée. Le système *Pert* ou *Potache* est très utile.

Il y a lieu de bien préciser qui fait quoi.

La période de transition est très délicate. Un effort supplémentaire est nécessaire.

Il est très important d'instruire au plus tôt, d'une manière claire et complète, tous les intéressés aux procédures de:

- création des fichiers
- mutations
- contrôles
- corrections
- etc.

9. Conclusion

Le problème a été survolé. Il est complexe. Les embûches, les imprévus, les incompréhensions ne manqueront pas.

Aussi bénéficier de l'infrastructure, de la spécialisation et de l'expérience du façonnier paraît être, en conclusion, la solution la meilleure, aux points de vue technique, pratique et économique.

Adresse de l'auteur

G. Python, chef de l'automation aux Entreprises Electriques Fribourgeoises, 25, Pérolles, 1701 Fribourg.