

CAPGEMINI ACCOMPAGNE UNE COMPAGNIE FERROVIAIRE PUBLIQUE DANS SON PARCOURS D'INNOVATION TRANSFORMATIONNEL

Le Design Office de Capgemini fournit un programme d'innovation structuré donnant une longueur d'avance au client sur un marché en rapide évolution.

Prosperer dans un secteur en mutation

Suite à la révolution numérique, la nécessité de gérer et de dépasser les attentes des clients est devenue un facteur clé de succès dans l'industrie ferroviaire. Cette situation est devenue encore plus critique après l'ouverture au privé de différents secteurs, notamment le transport de marchandises et la réservation de trains pour des voyages internationaux et régionaux. Pour être compétitive dans ces nouvelles circonstances, l'entreprise, qui avait été un monopole pendant la majeure partie de son existence, devait maintenant évoluer.

Afin de répondre à ce besoin d'évolution et d'innovation plus rapidement que ses concurrents émergents, elle s'est associée à Capgemini, qui a répondu en exploitant le Design Office, son cadre d'innovation structuré. Cette approche a permis de relier les connaissances existantes de l'entreprise aux compétences, ressources et technologies déjà présentes dans l'écosystème plus vaste de Capgemini, lequel génère des idées de manière ascendante, puis les soumet à un processus d'évaluation rigoureux.

Rivaliser avec des idées : une approche structurée de l'innovation

Sur une période de deux ans à compter de 2018, le programme d'innovation mené par Capgemini a abouti à de nombreuses idées originales, des produits minimums viables (MVP) et de nouveaux projets. Lors de la mise en œuvre du Design Office, les partenaires ont collaboré avec la compagnie ferroviaire publique pour susciter et insuffler des idées dans l'ensemble de son paysage applicatif à l'aide d'une approche ascendante au sein des équipes de projet et une approche descendante via le réseau d'innovation de Capgemini.

Client : Une compagnie ferroviaire publique

Secteur : Transport et Services aux Entreprises

Le défi du client :

Une compagnie ferroviaire souhaitait gagner en compétitivité et cherchait à se lancer dans un parcours d'innovation transformationnel pour se démarquer de la concurrence

Solution :

Design Office, l'approche d'innovation appliquée de Capgemini qui a permis de mener un programme d'innovation ayant abouti à de nombreuses idées originales, des produits minimums viables (MVP) et de nouveaux projets

Bénéfices :

- Amélioration de l'expérience et de la satisfaction client, réduction des coûts et augmentation du chiffre d'affaires
- 10 M€ supplémentaires de ventes de billets sont prévus
- 50 000 heures de travail économisées chaque année
- Amélioration de l'image du client en tant que marque soucieuse de ses usagers
- Amélioration de l'image de l'équipe informatique de l'entreprise en la positionnant comme un partenaire de confiance capable de comprendre les objectifs commerciaux et d'avoir de l'influence sur ces derniers

Capgemini a ensuite aidé l'entreprise à alimenter les idées présentant le plus fort potentiel de croissance et les a transformées en projets officiellement lancés.

L'approche du Design Office de Capgemini a permis de proposer 98 idées, évaluer 45 preuves de concept (POC) et lancer officiellement 21 projets. Parmi ces projets figuraient un nouveau prototype de distributeur automatique amélioré et une application permettant aux passagers sourds et malentendants d'obtenir des informations à bord des trains.

Capgemini a également créé une application de surveillance des réseaux sociaux fournissant des informations en temps réel sur les problèmes ou retards de certains trains. Les premiers essais ont démontré qu'une telle surveillance fournit effectivement des informations mieux actualisées sur les événements survenant sur l'ensemble du réseau ferroviaire. Cela a permis au client de communiquer les informations les plus récentes aux passagers et de réagir plus rapidement en cas de problème. Enfin, Capgemini a aidé l'entreprise à faire face à certains effets à long terme de la pandémie sur le comportement des clients et les déplacements en train.

Dans l'ensemble, l'approche du Design Office de Capgemini a offert au client un moyen simple de mettre en place des innovations de pointe, avec les avantages suivants :

- Amélioration de l'expérience et de la satisfaction client, réduction des coûts et augmentation du chiffre d'affaires
- 10 M€ supplémentaires de ventes de billets avec un nouveau modèle de distributeur automatique
- 50 000 heures de travail économisées chaque année grâce à une nouvelle application pour les agents sur site

- Prise en compte d'un segment auparavant mal desservi et amélioration de l'image de l'organisation en tant que marque bienveillante avec une application à l'usage des sourds et malentendants
- Amélioration de l'image de l'équipe informatique du client en la positionnant comme un partenaire de confiance capable de comprendre les objectifs commerciaux et d'avoir de l'influence sur ces derniers.

La voie à suivre avec ADMnext

Comme le client sera confronté à une concurrence privée accrue dans les années à venir, il entend poursuivre sa collaboration avec Capgemini pour gagner encore en compétitivité en augmentant le taux de conversion des idées innovantes. Au cours des deux à cinq prochaines années, grâce au Design Office, les partenaires augmenteront progressivement le nombre d'idées et de prototypes générés.

Capgemini s'efforcera également de développer un lien plus étroit entre le département informatique et le département commercial afin d'orienter l'innovation vers les objectifs les plus essentiels de l'entreprise. De nombreuses nouvelles idées sont actuellement au stade de prototype et les partenaires ont hâte de s'appuyer sur ces concepts et d'avoir un impact encore plus fort sur l'entreprise dans les années à venir. Grâce au Design Office, le client dispose d'un moyen fiable de faire naître les innovations de demain.

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant 325 000 personnes dans plus de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de 55 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 18 milliards d'euros en 2021.

Get the Future You Want* | www.capgemini.com

**Capgemini, le futur que vous voulez*