

MultiTouch : une technologie que la SNCF veut mettre au service de la relation client

Un renouvellement de la relation client

MultiTouch permettra à la SNCF de proposer à ses clients une nouvelle manière de construire leur voyage, en interaction directe avec les conseillers SNCF. Cette technologie permet en effet de partager l'écran et de manipuler des informations à plusieurs mains. Ainsi, **dans un climat de confiance, de convivialité et de transparence, c'est un nouveau type d'échange, plus collaboratif, qui vise à être instauré.**

L'attractivité marketing et technologique de ce nouvel outil permettra par ailleurs d'augmenter la fréquence de passage des clients en agence, et d'en conquérir de nouveaux.

Une personnalisation des échanges, pour des ventes plus ciblées

Dans le cadre de ces relations privilégiées, le conseiller de vente SNCF cernera plus facilement la demande de chacun de ses clients. Il pourra donc lui **proposer des conseils personnalisés et des services adaptés à forte valeur ajoutée.**

A travers la transformation en boutique de la relation client via la technologie MultiTouch, **c'est donc la satisfaction globale des clients qui pourra être améliorée.** La visibilité donnée à cet outil attractif permettra également à la SNCF de continuer à se démarquer de la concurrence, et de valoriser son image d'entreprise innovante.

La technologie MultiTouch servira enfin la **dématérialisation progressive des titres de transport**, en fournissant à la SNCF un mode mixte (papier, électronique) avant que ces supports ne soient pleinement répandus sur le marché.

La conjugaison des talents au service de l'innovation

L'engagement de Capgemini : une démarche collaborative

- **L'ensemble des collaborateurs du groupe Capgemini** est sollicité pour proposer leurs idées.
- **Une équipe de brainstorming sur les usages** a été spécialement constituée pour ce projet ; ses membres font bénéficier de leurs compétences dans des domaines complémentaires : marketing, commerce, communication, créativité, design, conseil, métier du transport.

Des collaborateurs provenant des différentes branches du Groupe Capgemini ont ainsi été sollicités (notamment Capgemini Consulting, Capgemini Technology Services et Sogeti) ; nous avons par ailleurs associé à ce projet des étudiants volontaires de l'école SupInfo Nantes, de l'Ecole Supérieure de Commerce Audencia et de l'Ecole de Design de Nantes.



- Enfin, **une équipe de réalisation du prototype** a été constituée ; elle est composée d'experts de Capgemini Technology Services, de Sogeti, de l'Ecole de design de Nantes et de SupInfo Nantes.

L'ensemble de cette démarche est coordonnée par Vincent RAOULT, chef du projet pour Capgemini.