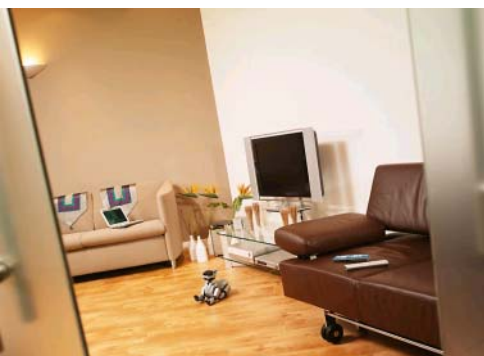


L'innovation en pratique

LE CENTRE EUROPÉEN DE L'INNOVATION DE CSC PERMET DE GAGNER UN TEMPS PRÉCIEUX DANS LA MISE AU POINT DE NOUVELLES STRATÉGIES D'ENTREPRISE



Innover, c'est accroître la valeur ajoutée – donc la compétitivité – d'un produit ou d'un service, conserver une longueur d'avance sur la concurrence en adoptant une logique du mieux disant.

Pour cultiver un tel engagement, le centre d'innovation européen de CSC se fonde sur deux composantes clés : l'accès permanent à l'état de l'art en matière de technologies et aux meilleures pratiques métiers, et une approche résolument proactive pour interpréter les tendances émergentes des marchés et des technologies.

La complémentarité de ces deux axes - le «visionnaire» et le «pragmatique» - permet d'inventer, de collecter, et de diffuser au mieux les innovations fondées sur la technologie, et de les traduire en réalités économiques pour les utilisateurs du centre.

Espace de démonstration consacré aux technologies d'information et de communication, le centre d'innovation européen de CSC, installé au cœur du siège européen de la société au Royaume-Uni, est un lieu unique qui permet aujourd'hui aux clients de CSC de voir, de tester, d'expérimenter concrètement les solutions les plus innovantes, aux différents stades de leur cycle de vie.

Créé il y a quelques années comme un centre d'expérimentation et de démonstration des meilleures applications en matière de commerce électronique, le centre a rempli sa mission d'initiation et de sensibilisation, et a évolué pour tenir compte des attentes des clients de CSC, et devenir un véritable moteur de lancement de programmes novateurs.

Premier utilisateur de son centre, CSC a ainsi testé récemment avec Nortel Networks leur offre commune de services de mobilité, «Xtended office».

Un client «au centre» des locaux

Le principe du centre consiste à concentrer en un même lieu géographique l'ensemble des compétences et des technologies nécessaires au processus d'innovation. Suivant un principe modulaire, la reconfiguration du lieu en plusieurs zones physiquement distinctes est d'ailleurs facilitée pour imaginer plusieurs scénarios métiers, et tester leur potentiel avec des technologies à l'état de l'art.

Sur place également, des outils performants d'analyse économique et de simulation virtuelle peuvent être mobilisés pour donner aux clients une idée concrète et étayée sur l'impact des nouvelles technologies sur leurs processus, et gagner ainsi un temps précieux dans la mise au point de nouvelles stratégies d'entreprise.

La valeur ajoutée du centre d'innovation européen de CSC est la combinaison des principes suivants :

- une focalisation totale sur les besoins du client (dans sa conception même, le client est mis «au centre» des locaux) ;
- une immersion active dans les technologies de l'information à partir des processus mêmes de l'entreprise ;
- des infrastructures de premier plan pour tester, mener un projet à terme et le réussir dans des délais très serrés ;
- des présentations vivantes assurées par des chefs de projets de CSC, experts dans leur domaine d'activité ;
- une expertise indépendante, fondée sur une observation objective du marché des technologies.

Le principe du centre consiste à concentrer en un même lieu géographique l'ensemble des compétences et des technologies nécessaires au processus d'innovation.

Les efforts déployés par CSC pour actualiser en performance les plates-formes de démonstration du centre ont permis d'épauler de nombreux entrepreneurs lors des premiers stades de leurs projets. Si le centre permet de réduire les risques associés à un projet, il offre également un contact direct avec le projet, et permet d'envisager toutes ses composantes, humaines, métiers et technologiques.

De nombreux clients et partenaires ont pu en effet y qualifier de nouveaux concepts avant de se lancer dans une phase d'industrialisation. Parmi les clients ayant eu récemment recours aux facilités proposées par le centre d'innovation de CSC, citons BNFL, General Dynamics, Marconi, Barclaycard, Bombardier, Sony ou encore BT.

Royal Mail règle son problème de «courrier égaré» en deux semaines

Dans le cadre de son programme de transformation de la poste britannique Royal Mail, CSC a été chargé d'améliorer un processus très problématique pour l'opérateur postal : celui lié au courrier égaré. C'était un vrai défi pour deux raisons. La première était technique : les systèmes n'étaient pas interconnectés au sein du groupe, freinant la libre circulation de l'information sur les pertes de plis.

Cette situation se traduisait également pour Royal Mail par de nombreuses plaintes, et l'appréciation générale du service client en pâtissait sérieusement. Royal Mail travaillait à la résolution de ce problème depuis un an avec un grand éditeur de logiciels, mais ne voyait pas aucune amélioration.

L'équipe de développement de CSC s'est alors appuyée sur l'infrastructure technologique et les ressources du centre d'innovation européen pour démontrer la faisabilité de leur projet pour Royal Mail. Adoptant une approche «processus», ils ont modélisé le processus métier lié à cette activité, pour en contrôler l'exécution, et l'ont ensuite implémenté dans un outil de BPMS («business process management system»). Le BPMS était relié à l'ensemble des systèmes d'information clés, avec un accès libre à toutes les informations.

La majeure partie de la solution a pu ainsi être trouvée en seulement deux semaines, mettant un terme à un problème qui irritait tant les usagers de Royal Mail que sa direction depuis des années.