

Comment T-Systems finance l'innovation chez ses clients

Co-investir sur des solutions qui, une fois opérationnelles, vont générer pour le prestataire un flux de revenus régulier. C'est en somme l'idée de T-Systems, la filiale services de Deutsche Telekom (présente dans 26 pays et employant 50 000 personnes dans le monde pour un chiffre d'affaires d'environ 10 milliards d'euros), avec ses laboratoires de co-innovation. Situées en Allemagne (Hambourg et Bonn), les deux implantations de la SSII permettent à des entreprises de **tester de nouvelles idées et de concevoir la solution** permettant de les exploiter. « *Si on considère que la solution peut générer un flux important en fonctionnement opérationnel – soit dans le Cloud, soit sur les réseaux -, nous co-développons la solution avec notre écosystème de partenaires : fournisseurs, universités, start-up* », résume **Jean-Paul Alibert**, directeur général de T-Systems France (en photo), filiale qui [vient de traverser une restructuration drastique](#). Et d'ajouter : « *l'objectif de ces centres d'innovation est de revaloriser les DSI auprès de leurs métiers via la conception de solutions innovantes* ».

Le tout est accompagné d'un montage juridique sur mesure. En fonction des cas – et évidemment des négociations financières entre les parties –, **la propriété intellectuelle** revient au seul client, est partagée entre le prestataire et le donneur d'ordre ou est logée dans une joint-venture dédiée. « *Par exemple, pour Airbus avec lequel nous avons co-créé la solution Bag2Go, la propriété intellectuelle est partagée* », illustre Jean-Paul Alibert. **Bag2Go vise à améliorer le suivi des bagages dans l'aérien**, via l'équipement des valises avec une carte SIM et un module GPS, ainsi qu'avec un afficheur de code à barres (photo ci-contre). De son côté, le voyageur est informé à tout moment de la position de son bagage via une application mobile.



Bagages dans l'aérien : vers de nouveaux services



« *L'enjeu ? Le 1,6 milliard d'euros que dépensent chaque année les compagnies aériennes sur les bagages mal routés (26 millions de cas en 2012, NDLR). Sans oublier les nouveaux services sur lesquels peut déboucher la solution, comme la déconnexion entre les bagages et les passagers* ». Et Jean-Paul Alibert d'imaginer un scénario où le **bagage est enregistré online au domicile du passager** et se verrouille à ce moment-là, pour respecter les impératifs de sécurité propres au transport aérien. Ouvrant ainsi la porte à des services de conciergerie premium, où les bagages sont récupérés et livrés directement sur les lieux de résidence du passager. Aujourd'hui, en plus de T-Systems et d'Airbus, Bag2Go compte un troisième partenaire, le concepteur de valises haut de gamme Rimowa. « *Et il y en aura d'autres* », assure le dirigeant de la

SSII. Primé lors de l'IT'Night en mars dernier, Bag2Go doit entrer dans une phase de pilote en fin d'année, sur un parc de 500 bagages connectés.

Marier le M2M et les terminaux mobiles

D'autres solutions innovantes ont également vu le jour dans le laboratoire de Hambourg, voué à la désintermédiation, à la relation client et au M2M. C'est par exemple le cas d'une **application de socialisation des coupons de réduction**, pour laquelle T-Systems s'est associé avec un industriel de la grande consommation au sein d'une co-entreprise (Virality). Le principe de cette application : plus le coupon est partagé, plus sa valeur augmente pour l'initiateur du partage. Autre exemple : **Silent Store, conçu avec un grand de la distribution**. « Une des difficultés des magasins généralistes réside dans la coordination des différents acteurs sur les tâches quotidiennes, précise Jean-Paul Alibert. Avec Silent Store, chaque employé est équipé d'un smartphone communicant ». L'application mobile qu'il héberge attribue des tâches aux différents employés – en fonction de leur rôle dans l'organisation – sur la base d'alertes remontant de capteurs M2M. Selon Jean-Paul Alibert, Silent Store sera déployé dans les deux ans qui viennent sur plusieurs centaines de magasins.

Dévoilée au Cebit, la **solution Retrofit** permet de son côté de **transmettre les informations sur l'état d'un véhicule** sur le smartphone du conducteur (en Bluetooth), puis au concessionnaire. Permettant ainsi de mettre en place une maintenance préventive de la voiture, donc d'améliorer la satisfaction client. Un flux de données envoyé sur le Cloud de T-Systems pour analyse, puis restitution directement dans les systèmes d'information des concessionnaires (notamment le CRM). Conçu avec Mercedes et Volkswagen-Audi, Retrofit est testé depuis fin 2013 par le concessionnaire d'outre Rhin Autohaus Jürgens.

Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)