

ACCENTURE + MICROSOFT – SANTÉ INDUSTRY

VIDEO TRANSCRIPT

00:00:16:24 - 00:00:42:02

Intervenant 1

Bonjour à tous et bienvenue dans cette série de vidéos dédiée à la digitalisation des industries. Je suis Emmanuel Garratt, architecte au Centre d'innovation parisien de Microsoft. Et aujourd'hui, pour parler de la construction, j'ai le plaisir d'accueillir Grégory Christophe, directeur exécutif chez Accenture, qui couvre donc l'industrie de la construction au niveau mondial. Alors Gregory, au travers des échanges que tu as avec les clients dans tous les pays, est ce que tu as des tendances à partager avec nous ?

00:00:42:02 - 00:00:42:19

Intervenant 1

Des grandes tendances ?

00:00:43:15 - 00:01:05:14

Intervenant 2

Effectivement, nous avons la chance d'accompagner les principaux leaders du secteur et nos travaux de recherche. Nos travaux de veille ont fait émerger trois, trois grandes tendances. La première, c'est la mise sous contrôle des activités et de la croissance, qu'elle soit organique ou externe. Les entreprises de construction, comme tu le sais, sont des entreprises qui sont décentralisées par essence.

00:01:05:22 - 00:01:36:15

Intervenant 2

Chaque chantier est une petite entreprise. Chaque projet a des spécificités techniques et commerciales. Chaque compagnon est un

entrepreneur. L'enjeu ici, c'est de convenir d'un cadre, d'un cadre et de processus communs qui permettent de libérer l'initiative définir un langage, une culture commune, un cadre partagé qui favorise l'entrepreneuriat. Cette mise sous contrôle est vraiment stratégique, que ce soit pour les opérations historiques ou pour les acquisitions en territoire domestique ou au grand international.

00:01:36:24 - 00:01:57:18

Intervenant 1

Effectivement, et la consolidation de cette industrie de ces silos qui sont complètement morcelés est un véritable défi au niveau numérique. Il y a plein de stratégies qu'on peut appliquer. Mais ce qui caractérise ce segment, c'est effectivement la normalisation extrême, les solutions sur étagère. Typiquement, ce sont des choses qui sont assez intéressantes quand on veut aller vite et qu'on a la chance de partir d'une page blanche.

00:01:58:22 - 00:02:16:07

Intervenant 1

Avant d'arriver à cela, il y a une autre alternative qui est d'utiliser des démarches de codification de façon à fédérer des entités qui seraient hétérogènes. Rendre interopérables des systèmes qui n'ont pas été conçus pour cela parce que on a affaire à de la croissance externe ou autre. Je reviens sur sur les technologies quand on a la chance de partir d'une page blanche.

00:02:16:07 - 00:02:30:23

Intervenant 1

Effectivement. Des solutions par exemple comme Dynamics sont assez intéressante qu'on trouverait très très vite vers un objectif et déployer une nouvelle fonction sans avoir à tout reprendre à zéro. C'est assez intéressant et il y a d'autres caractéristiques sur ce segment.

00:02:31:12 - 00:02:55:13

Intervenant 2

Pour rebondir sur ce que tu dis. La deuxième tendance que l'on voit fortement dans le secteur est liée en fait à l'activation des bénéfices du digital pour les entreprises de construction. L'amélioration de la productivité et de la sécurité d'un chantier passera forcément par l'industrialisation des processus et des méthodes à la fois pour les phases d'ingénierie et pour les phases de construction, donc pour les entreprises.

00:02:55:14 - 00:03:12:14

Intervenant 2

Pour nous, pour nos clients, tout l'enjeu, c'est de bénéficier du digital pour mieux travailler pour mieux collaborer en écosystème. Il ne s'agit pas seulement de digitaliser les processus existants, mais réellement de réinventer les façons de faire. Et cette transformation digitale, elle sous tend l'industrie à l'innovation et la révolution industrielle du secteur.

00:03:12:21 - 00:03:39:10

Intervenant 1

Effectivement, en révolution industrielle, c'est bien le mot et mettre la donnée au centre de cette révolution est fondamental. Je me souviens d'avoir évoqué avec l'un de nos clients commun récemment, l'idée de déplacer des capteurs directement dans une coulée de béton, de façon à pouvoir mesurer en temps réel la vitesse de séchage. Et quand on en arrive à ce niveau là, ce qui est intéressant, c'est que ce n'est pas seulement la vitesse de séchage d'une coulée qu'on va regarder, c'est toute la chaîne amont et aval qui va pouvoir être reconsidérée en amont.

00:03:39:10 - 00:03:57:15

Intervenant 1

Ça va être de transmettre le degré de séchage

de la coulée aux gens qui vont préparer les bétonnières de façon à pouvoir les envoyer sur la route et en aval, ça sera effectivement de pouvoir maximiser l'atterrissage financier du projet complet. Ça, ce n'est qu'un exemple en fait d'une chaîne complète, mais ça, on peut l'étendre. Vient de traiter la construction.

00:03:57:22 - 00:04:26:19

Intervenant 1

On peut l'étendre aussi à la protection des personnes sur le chantier. Avoir la capacité, en utilisant de l'intelligence artificielle par exemple, à définir des zones d'exclusion qui vont permettre d'alerter des compagnons quand ils sont au mauvais endroit ou même de leur interdire l'accès. C'est juste extraordinaire. Et en dernier sujet, tu as parlé de processus métier ? Tout simple, mais le quotidien des compagnons, c'est effectivement certaines tâches qui sont manuelles, voire pourquoi pas basée sur du papier, donc relativement lente et sujette à des erreurs.

00:04:27:00 - 00:04:45:16

Intervenant 1

Et donc avoir la capacité à digitaliser ces tâches manuelles avec des plateformes modernes, typiquement un codage faible et quelque chose d'assez intéressant. Donc on voit tous ces éléments aujourd'hui qui ressortent de ces séquences et qui permettent d'aller vers une optimisation des processus.

00:04:46:08 - 00:05:29:23

Intervenant 2

Et en fait, ce qu'on voit, ça s'inscrit dans une troisième tendance qui est bien évidemment la tendance du développement durable et plus particulièrement sur le volet environnemental. Les entreprises de construction ont un impact très élevé sur son environnement et ce que l'on voit apparaître, c'est d'un côté la volonté de part ces entreprises de répondre à des nouveaux cadres réglementaires aux attentes justifiées de la part des usagers et de l'autre, la nécessité pour ces entreprises de s'inscrire dans les attentes des donneurs d'ordres, à la fois sur le plan technique, davantage de normes et sur le

plan et sur le plan commercial et financier.

00:05:30:12 - 00:05:49:00

Intervenant 2

Donc, à partir de là, les entreprises sont face à un double enjeu et la volonté est d'amplifier plutôt que de subir la révolution verte en embarquant tout l'écosystème les sous traitants, les donneurs d'ordres, les architectes pour une construction plus sobre et respectueuse des générations futures.

00:05:49:10 - 00:06:06:00

Intervenant 1

Et ça, ça a une implication directe, c'est qu'on ne peut contrôler que ce que l'on sait mesurer. Donc, on en revient un peu à la boucle initiale. A partir du moment où on est capable de mesurer et de capturer de la donnée, d'ingérer cette information, on va avoir la possibilité de commencer à alimenter par exemple des jumeaux numériques du bâtiment.

00:06:06:05 - 00:06:26:19

Intervenant 1

Et à partir du moment où on se projette dans cette dimension. Donc considérer le jumeau numérique d'un bâtiment, on va avoir la capacité en amont, avant même qu'il ne se soit sorti de terre, de faire des simulations et en aval de valider et pourquoi pas de simuler son vieillissement. Donc c'est l'un des premiers sujets c'est mettre la donnée au centre de cette démarche.

00:06:27:23 - 00:06:47:18

Intervenant 1

Déjà, la collecter, c'est une première étape. Une fois qu'on a collecté, on va avoir la capacité à l'analyser. Et effectivement, à faire des simulations. Et je pense que ce domaine de la simulation est vraiment fondamental dans ce domaine, de façon à se projeter son impact carbone peut être un petit sujet supplémentaire à rajouter, c'est la traçabilité. Parce que la vie du bâtiment continue bien après.

00:06:48:01 - 00:06:58:18

Intervenant 1

Les déchets qui vont être générés typiquement à sa destruction font aussi partie de la chaîne et donc le jumeau numérique va jusqu'à ce niveau là. Qu'est ce qu'on fera de tout cela exactement ?

00:06:58:21 - 00:07:12:01

Intervenant 2

Donc les technologies, elles vont accompagner à la fois cette révolution verte la mise sous contrôle des activités, l'industrialisation des méthodes grâce au digital. Et on voit que le secteur est au croisement de nombreux enjeux. On y vit des transformations réellement historiques.

00:07:12:23 - 00:07:34:19

Intervenant 1

Merci beaucoup Grégory. On n'avait que cinq petites minutes aujourd'hui pour faire le tour de ce domaine qui est très, très large. Je vous encourage à nous contacter directement, souligne t in si vous le souhaitez. Ou bien alors à prendre un rendez vous pour au centre d'innovation Microsoft. Pour aborder chacun de ces sujets dans plus de détails, Merci bien, on va pouvoir.



needed a different response. So that early time was really about listening to say what is it that you're really anxious about and then responding to that in a really human way. So that's the core thing that I am the proudest of in the last two years. I'm so proud of the delivery and the difference we've made to the customers, but I'm really proud of the way we led out in a human way in Shared Channels Experience.

So to give you some examples, I often had my nine- year- old... Sonny was then 11 now, sat next to me doing his schoolwork whilst I was on video calls. And when he interrupted me, I tried not to apologize. I was in his home- working and I made that very clear early on on an all- colleague call that we were not working from home. We were at home working in a global pandemic and there was a really big difference. So we did, of course, make sure people had the kit they needed. Brilliant colleague Kenny and his team did a great job of making sure that we were all okay. But building that culture started with that listening to understand. And it's still something that we talk about now in Shared Channels, listen to understand, not to respond; formulate your response then respond.

00:12:48

Sachin Patel: And what have you seen in terms of the impact of taking that very human-centered and listening first approach?

00:12:59

Cheryl Stevens: (inaudible) bragging rights now, Sachin, for two years running, we have had the highest engagement score in our people survey across digital. One of the highest in DWP, all centered around leadership culture, knowing where they fit in the organization, what the vision is for the team, the visibility of leadership, we make an absolute effort, particularly in the pandemic because there was no other way of constantly all- colleague calls, blogging, whatever we could do to help people understand what was happening. Again, it was a brand new directorate, so really trying to establish ourselves whilst we were all working remotely. The only way we could do it was to, what we would've

termed pre- pandemic was, " overcommunicate." So, I think we did that and I would never use the " overcommunicate" again because I think we've learned over the last two years that you just can't communicate enough, particularly when there is a mix of people who are feeling very different things.

00:14:06

Sachin Patel: You alluded to the passing of time in the context of your son's age, we're now coming up to almost two years since the directorate was established. In terms of the big picture, what impact have you seen in those two years?

00:14:21

Cheryl Stevens: So it's been amazing really. Through our automated telephony identity and robotics, over two and a half million of our customers have been able to retrieve their next payment date and rate for employment support, allowance, and personal independent payment. So previously, they would've called, hung on the phone to speak to an agent to get reassurance about when they were going to be paid and how much it was. They can self- serve now as often as they like to get that reassurance. If they want to speak to an agent, they absolutely can. But if that's all the information they want, they can do it whenever they like. And we have deployed video as a new channel, and that has had a big impact for our health customers. So around half of our health customers now choose to do their health assessments through video rather than face- to- face because it's more convenient for them.

They can do it from the comfort of their own home. We've done so much, but probably the one that's had the impact that I wasn't expecting it to have was web chat. So we deployed web chat into our child maintenance group. So child maintenances were separated. Parents need help agreeing on the maintenance arrangements for the children. We put web chat in there. And the feedback we got back from our customers was around the difference that it made because the children couldn't hear the conversation. So if the absent parent hadn't paid the maintenance



on time, rather than the child having to hear that through a phone call to the agent, it was a silent typing. So a really big impact for the customers through something quite simple actually. So that for me stands out. It's one of the go- to big impacts for me.

00:16:19

Sachin Patel: You've had this incredible progress. What comes next for you and the team?

00:16:22

Cheryl Stevens: We continue to grow as a directorate. We're now returning to the workplace in a hybrid way as are so many other people. So, we're adapting to a different way of working once more, but we are an established team now. And our portfolio for the next three years is really truly exciting. It's transformational. It will transform the channel offering, create that common customer experience that we're striving for. So in terms of a few specifics around what's to come for us, we're about to deploy voice steering for calls. So at the moment, it is the IVR press button X for this, press button Y for that. Some of our IVR messages are minutes- long. Customers get fed up and just press a button to get to an agent. We've all done it. And you absolutely understand the frustration, so voice steering is really important to us.

Voiceprint for authentication, for returning customers. So, we get a lot of calls, around 70 million a year, and most of those are returning customers who currently have an identity check every time they call. So that voiceprint to enable authentication with consent, of course, is really important. Again, more advances in the online identity services as well as those common customer experience initiatives like voice of the customer, so getting real- time feedback from customers that we can act on and that joining up of the data for customer and colleagues to help them solve that multi- benefit disconnect that we see today. I honestly believe I've got the best job. I know DWP Digital is going to make a big difference to service modernization. I think it's

really, truly exciting to be where we are now having learned what we've learned over the last two years particularly.

00:18:14

Sachin Patel: And what's the biggest lesson that you've learned over those two years of running this team?

00:18:18

Cheryl Stevens: Take care of your people and your people will take care of delivery.

00:18:23

Sachin Patel: A huge task in terms of scale executed with a real focus on the humans at the heart of it. Cheryl, thank you.

00:18:30

Cheryl Stevens: Thank you.

00:18:32

Sachin Patel: And thank you for joining us for this episode of Work That Matters. We'll be back next time with another story about embracing change for the good of society. And if you enjoyed this podcast, please share it with your friends, family, and coworkers. Again, thank you.