

ACCENTURE + MICROSOFT – ENERGIE INDUSTRY

VIDEO TRANSCRIPT

00:00:16:18 - 00:00:36:03

Intervenant 1

Bonjour et bienvenue à tous dans cette série de vidéos dédiée à la digitalisation des industries. Je suis Alain Le Hégarat, architecte au centre d'innovation parisien de Microsoft. Aujourd'hui, j'ai le plaisir d'accueillir Serge Lhoste, directeur exécutif chez Accenture, en charge des marchés de l'énergie pour plusieurs pays européens. Serge Au travers des nombreux entretiens avec les clients représentants ce secteur.

00:00:36:12 - 00:00:38:14

Intervenant 1

Est ce que tu as à détecter des grandes tendances ?

00:00:39:12 - 00:01:03:15

Intervenant 2

Bonjour Alain. Oui, effectivement, il y a aujourd'hui, on constate une très forte accélération de la transformation des entreprises avec la transition vers le net zéro. Les entreprises de l'énergie doivent investir dans de nouvelles sources d'énergie. Ce qui était dans l'éolien de gaz commence à investir dans l'électricité. Ceux qui investissent dans le gaz et on voit également des collisions de plus en plus sur la chaîne de valeur avec les acteurs qui veulent se rapprocher des clients finaux.

00:01:03:24 - 00:01:19:03

Intervenant 2

Tout ça, c'est essentiel pour atteindre les objectifs de décarbonisation de l'économie. Dans l'électricité, on en parle beaucoup, dans

les carburants, pour les transports, mais également pour l'industrie. Leur fournir des nouvelles solutions, par exemple l'hydrogène qui sera nécessaire pour décarboner les industries primaires.

00:01:20:01 - 00:01:52:05

Intervenant 1

Et je comprends que cette transformation, ça met sous pression ces acteurs de voir casser les silos d'application, les silos, donner, pouvoir se réinventer pour voir recréer des nouvelles chaînes de valeur à toute vitesse. Ce que tu décris, c'est une pression extrême qui est mise sur les organisations par rapport à ce genre de situation. En fait, on constate que la codification est une démarche assez intéressante puisqu'elle va permettre effectivement d'alléger les contraintes d'intégration qui existent entre les silos, de les libérer pour pouvoir exposer des services à de nouveaux partenaires ou à d'autres consommateurs en interne.

00:01:52:14 - 00:02:15:11

Intervenant 1

Et les plateformes de solutions ? Pas ce que nous proposons dans Azure sont absolument parfaites pour cela. Quand on veut aller plus vite, on a aussi la solution de partir de solutions prêtes sur étagère. Toute la gamme Dynamics, par exemple, va permettre de déployer très rapidement un nouveau système de CRM d'intervention terrain là où c'est nécessaire. Donc, on a deux couches de réponse à ces besoins structurelles pour réorganiser les entreprises.

00:02:15:21 - 00:02:33:21

Intervenant 1

Troisième chose peut être par rapport à ce que je viens de décrire, c'est qu'une pression en termes de réorganisation sur les organisations, comme tu l'a décrite, ça doit avoir une très forte implication sur les personnes. Sa force, je suppose. Les clients que tu rencontres à aller recruter des nouveaux talents les attirer, les conserver, les former. Pour ça, on va jouer sur un champ complètement différent.

00:02:34:05 - 00:02:50:01

Intervenant 1

Le monde de la réalité Mix, par exemple, offre des perspectives très intéressantes pour accélérer la formation des nouveaux talents, les conserver, rendre leur job plus cool et surtout s'assurer qu'on reste vraiment sur eux. Sur la crête de la vague. Je dirais en terme de compétences.

00:02:50:10 - 00:02:50:22

Intervenant 2

Absolument.

00:02:51:16 - 00:03:03:15

Intervenant 1

Donc, au delà de cette pression qui s'applique sur ces entreprises qui les force à se réorganiser, à se transformer à marche forcée, est ce que tu as noté d'autres, d'autres tendances très fortes ?

00:03:04:02 - 00:03:26:07

Intervenant 2

Oui. Une deuxième tendance que l'on observe, c'est une accélération. On fait des Des besoins d'investissements dans la construction de grands projets d'infrastructures pour répondre aux besoins des clients sur de nouvelles énergies. Dans le secteur de l'électricité, dans l'hydrogène, dans les industries utilisatrices. Et ça, ça modifie assez profondément la façon dont les entreprises vont devoir conduire leurs projets d'investissement.

00:03:26:14 - 00:03:35:19

Intervenant 2

Ça va changer dans leur organisation, et on va trouver de nouveaux modèles pour pouvoir atteindre des délais assez courts tout en maîtrisant les budgets. Puis, d'autre part, ils vont devoir travailler différemment.

00:03:36:24 - 00:03:55:08

Intervenant 1

Effectivement, ça rebondit un peu sur le besoin qu'on avait en termes de réorganisation et d'intégration forte entre ces différents acteurs, celui qu'on évoquait tout à l'heure. J'irais peut être un peu au delà encore sur ce second sujet que tu abordes puisque tu parles d'investissements colossaux. Et pouvoir transposer dans le numérique ces investissements du monde réel est un sujet intéressant.

00:03:55:14 - 00:04:17:20

Intervenant 1

Je pense notamment aux jumeaux numériques dont on a une pensée immédiate sur les jumeaux numériques d'une usine pour reproduire dans le digital ce qui se passe dans le monde réel. Mais le jumeau numérique s'applique aussi très très bien à des processus et donc utiliser ces démarches de jumeau numérique basés sur des infrastructures de cloud massives, de façon à pouvoir savoir ce qui se passe avec ces investissements, de façon à pouvoir projeter leur comportement dans le futur.

00:04:17:20 - 00:04:21:15

Intervenant 1

Potentiellement pour faire de la simulation est aussi une perspective très très intéressante.

00:04:22:03 - 00:04:46:09

Intervenant 2

Absolument. Et ça fait une très bonne transition sur. Sur ma troisième tendance, j'observe. C'est un vrai accélération on fait des programmes d'optimisation pour aller générer de nouvelles ressources financières pour financer ces investissements sur lesquels les entreprises réfléchissent. Comment mieux utiliser le digital pour atteindre un nouveau seuil de performance ? Donc ce que tu décrivais, les digital tweets,



etc, c'est des choses qu'on observe beaucoup dans l'environnement industriel.

Intervenant 1
Merci.

00:04:46:16 - 00:04:49:08

Intervenant 2

Pour la production ou pour la production d'énergie.

00:04:49:24 - 00:05:19:13

Intervenant 1

Et ça, Mundus peut être une dernière réflexion qui est ce que l'on appelle la la boucle de retour numérique. En fait, c'est à dire que l'évoquer sur un document numérique tout à l'heure pour une usine, mais on peut l'appliquer à la relation avec des clients, à la relation avec des collaborateurs, aux processus métiers de l'entreprise. C'est à dire que, à partir du moment où on va commencer à réorienter ces entreprises vers une culture de la donnée et créer des boucles de retour, des feed back en bon français basés sur ces données, on va pouvoir commencer à générer de la valeur.

00:05:19:13 - 00:05:42:11

Intervenant 1

D'abord, générer de la réactivité et permettre en fait aux décideurs d'agir, de décider plus vite et de façon beaucoup plus éclairée. Merci beaucoup Serge. C'était un éclairage très intéressant, donc je rappelle un peu les trois grandes tendances que tu as résumé la transformation à marche forcée, le besoin de piloter ces investissements et enfin la capacité à accélérer les décisions.

00:05:42:21 - 00:06:03:13

Intervenant 1

Ce sont trois tendances fortes qui se dégagent sur le marché de l'énergie on n'avait que cinq minutes aujourd'hui pour pouvoir évoquer un monde très complexe, en pleine transformation, sous forte pression. Je vous encourage à consulter nos profils sur LinkedIn et à nous contacter directement ou bien simplement à prendre. Rendez vous au centre d'innovation de Microsoft pour en parler plus dans le détail.

00:06:03:21 - 00:06:04:05

Copyright © 2021 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.



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.