

Maîtriser le Big Data pour réinventer l'expérience en gare

Pour SNCF Gares & Connexions, dont la mission est de faire de toutes les gares le premier atout des villes et des territoires, la gestion des données clients est l'un des leviers essentiels. SNCF Gares & Connexions et Atos réfléchissent ensemble aux fondamentaux pour faire du Big Data un outil d'innovation structuré.

« Notre relation avec Atos est un vrai partenariat fondé sur notre complémentarité et notre volonté de progresser ensemble. »

Arnaud Lutellier,

Responsable de la division Customer Platform, SNCF Gares & Connexions,
Direction Digital - Direction des systèmes d'information

Le contexte

Développer le potentiel économique des gares

Créée en 2009, SNCF Gares & Connexions est chargée de l'exploitation et de la gestion des 3 000 gares françaises, et développe à ce titre des savoir-faire spécifiques au service de la vitalité urbaine. Afin d'offrir aux dix millions de personnes qui y transitent chaque jour la meilleure expérience possible, SNCF Gares & Connexions s'attache à créer des lieux de vie en proposant des services et des commerces qui leur facilitent la vie du quotidien. Mais, à l'interface de la ville, les gares sont des lieux si atypiques qu'il s'agit rien moins que d'inventer un modèle d'exploitation inédit à l'heure du digital, plus que jamais au service des clients.

Le challenge

Le Big Data, une page blanche

En l'absence de références, et pour répondre aux attentes en perpétuelle évolution du public, SNCF Gares & Connexions s'est très tôt convaincue que son avenir s'inscrivait dans les données. Lorsque débute sa réflexion, le Big Data est déjà un terme à la mode mais pas encore une réalité concrète. Il existe alors peu de bonnes pratiques avérées pour appréhender les projets. Pour cela, dès 2014, SNCF Gares & Connexions est précurseur dans la gestion des données en travaillant notamment sur la difficulté d'anticiper la complexité et les résultats. S'engager sur la voie du Big Data nécessite donc au préalable d'élaborer un cadre, des méthodes, des outils et une culture appropriés. Pour cela, la Direction Digital de SNCF Gares & Connexions choisit de bâtir une plateforme Hadoop pour centraliser et rendre exploitables les données, tout en développant des compétences au travers de nombreux cas d'usage.

La solution

Une démarche ouverte et pragmatique

Début 2015, SNCF Gares & Connexions met en place un data lake avec l'aide d'Atos. Un premier cas d'usage, le suivi de la performance de l'affichage en gare, pose les bases de la démarche ouverte et pragmatique que l'équipe affinera peu à peu. Une méthodologie agile est mise en place pour appréhender et analyser l'ensemble des données. L'objectif est d'être capable de gérer la complexité de manière à pouvoir tester facilement et rapidement de nouvelles idées. Pour sa part, Atos joue un rôle de référent technique pour l'acquisition, le traitement et la mise à disposition des données mais aussi d'intégrateur et d'orchestrateur des compétences multiples et toujours différentes que nécessite chaque cas.

L'un des projets majeurs du Big Data chez SNCF Gares & Connexions concerne le suivi des flux de clients à l'intérieur des gares, qu'il est possible de reconstituer dynamiquement notamment à partir des données wifi.

Ce projet puise dans de nombreuses sources de données et s'appuie sur les outils spécialisés de Smartflows, une start-up partenaire, qui ouvre sur autant d'idées que de bénéfices potentiels : corriger les goulets d'étranglement, alerter en cas d'attroupement soudain, optimiser les emplacements commerciaux, renforcer la couverture wi-fi et la qualité de service...

Les résultats

Une dynamique enclenchée

En démontrant qu'il était possible de concilier rigueur et expérimentation, le projet wi-fi a enclenché une dynamique autour du Big Data. SNCF Gares & Connexions continue d'innover et d'expérimenter de nouvelles solutions avec son écosystème d'acteurs. Prochaine étape, la migration du data lake vers la plateforme Big Data du groupe SNCF sera l'occasion de travailler sur la gouvernance des données, un enjeu clé du passage à une nouvelle échelle. L'équipe Big Data de SNCF Gares & Connexions disposera ainsi d'un outil plus robuste et d'une démarche structurée, fruit de son expérience. Elle pourra dès lors s'appuyer sur ces fondamentaux pour être force de proposition auprès des métiers sur des thèmes comme l'analyse temps réel et le prédictif, et jouer son rôle d'agent d'innovation au service de la stratégie de l'entreprise.

À propos de SNCF Gares & Connexions

SNCF Gares & Connexions est née d'une conviction : les gares sont des lieux de vie à part entière, à la croisée des parcours. Poumons des villes, les gares métamorphosent les territoires et facilitent le quotidien de chacun. Accueillir chaque jour 10 millions de voyageurs, visiteurs et riverains appelle un engagement fort pour améliorer toujours la qualité de l'exploitation, imaginer de nouveaux services et moderniser le patrimoine. En 2016, SNCF Gares & Connexions a réalisé un chiffre d'affaires de 1,2 milliard d'euros. Au sein du groupe SNCF, cette direction est autonome, responsable et régulée. Avec ses filiales AREP et SNCF Retail & Connexions, SNCF Gares & Connexions a su développer des savoir-faire spécifiques au service de la vitalité urbaine. Notre mission est de faire de toutes les gares le premier atout des villes et des territoires, au service de tous nos clients : un city booster.

Pour plus d'informations : fr.directionmarketing@atos.net

Atos, le logo Atos, Atos Codex, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Bull, Canopy, equensWorldline, Unify, Worldline et Zéro Email sont des marques déposées du groupe Atos. Février 2018 © 2018 Atos