

Digitalisation
des processus
métiers chez les
opérateurs de
transport public

**Keolis digitalise plus de 35
processus métiers avec la
plateforme no-code Flexio**

KEOLIS

flexio

SOMMAIRE

03
03

CONTEXTE
PROBLÉMATIQUES ET BESOINS

04

PARTIE 01
MISE EN PLACE

05

OBJECTIFS ET MÉTHODE DE
MISE EN PLACE

06

PARTIE 02
UTILISATION ET GAINS

07
07

UNE DIGITALISATION À 360°
DES PROCESSUS FLUIDIFIÉS
ET SÉCURISÉS

08

UN MEILLEUR SUIVI DES
ACTIVITÉS ET RÉOLUTION
DES PROBLÈMES

09

APPLICATION
"SIGNALEMENTS"

09

UNE PLATEFORME APPRÉCIÉE

10

CONCLUSION
RÉSULTATS ET CONSEILS

CONTEXTE

En 2019, Charles Bigaut rejoint l'équipe Keolis Chambéry comme Responsable Innovation, Projets et Systèmes d'Information.

Son ambition : digitaliser les processus métiers pour gagner en efficacité et en qualité.



Charles Bigaut
Responsable innovation, projets
et systèmes d'information

KEOLIS

PROBLÉMATIQUES ET BESOINS

Avant la mise en place de Flexio en 2019, Keolis Chambéry fonctionnait encore avec **de nombreux processus manuels reposant sur des outils papier** :

- Les bons de commande étaient gérés avec des **carnets à souches**
- Le service marketing devait faire du **publipostage manuel** fastidieux pour envoyer certaines factures clients
- Il n'existait **pas d'outil de ticketing** pour gérer les demandes au support informatique
- Le suivi de la maintenance des équipements électroniques embarqués dans les bus n'était pas digitalisé
- Les signalements de problèmes par les conducteurs se faisaient **via des carnets papier**, avec des remontées difficiles et de la perte d'information

Cette gestion manuelle entraînait des inefficacités, un manque de traçabilité et une perte de temps pour les équipes.

C'est pourquoi Charles a décidé de se lancer dans une démarche de digitalisation et de simplification des processus.

L'entreprise Keolis est un opérateur majeur de transport public de voyageurs en France. À Chambéry, elle exploite le réseau de transports en commun Synchro bus, avec une équipe de plus de 200 conducteurs.



Découvrez le webinar
«Digitalisation du suivi des
prestations de ménages &
maintenance»

01

MISE EN PLACE DE FLEXIO

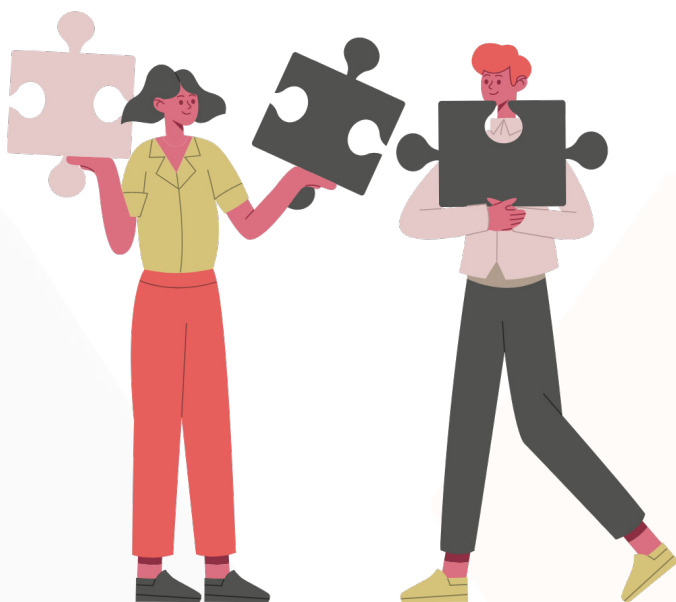
Lorsque Charles découvre Flexio en 2019, il identifie tout de suite le potentiel de la plateforme pour digitaliser de nombreux processus.

Pour lancer le projet de digitalisation, il monte un projet baptisé «Synchro 4.0», qu'il présente à son comité de direction. Celui-ci est séduit et convaincu, Keolis se lance donc avec Flexio rapidement.

OBJECTIFS ET MÉTHODE DE MISE EN PLACE

L'ambition de Keolis était de digitaliser un maximum de processus métiers dans tous les services de l'entreprise, **en partant des besoins terrain.**

«Flexio n'a pas du tout été vu comme un "remplaceur" d'outils, c'était vraiment pour mettre du process digital là où il n'y en avait pas» explique Charles.



Pour digitaliser les premiers processus, le Responsable Innovation **mise sur une démarche participative.** Chaque service exprime ses besoins et participe à l'élaboration de son outil lors d'ateliers de cadrage et de maquettage.

«Le service est prescripteur de son outil, c'est lui qui définit ce qu'il veut».

C'est ensuite son équipe qui crée les applications, avant de les tester avec les services et de l'optimiser. **Les équipes étant impliquées dès le départ, l'adoption du changement se fait naturellement.**

«Ce qui est hyper intéressant c'est que c'est un peu comme faire un jeu de société, on se dit voilà, on va passer un moment ensemble, on va construire notre outil, l'outil de nos rêves».

02

UTILISATION ET GAINS

Gestion des achats, facturation client, maintenance, signalements terrain, relation client, ce sont plus de 35 applications qui ont été créées par Charles pour digitaliser les processus métier.

Découvrez-les maintenant !

UNE DIGITALISATION À 360°

En 4 ans, Keolis a développé **plus de 35 applications Flexio** couvrant une grande variété de processus métiers :

- Gestion des achats,
- Facturation client,
- Maintenance,
- Signalements terrain,
- Relation client,
- Réservation de navette spécifique,
- Gestion des inscriptions,
- Services scolaires,
- Contrôle de la qualité de conformité des quais,
- Flash sécurité,
- Parc informatique,
- Interventions
- Services administratifs : demandes de congés, enregistrement des heures, entretiens pro...

Certaines applications ont été déployées pour tous les collaborateurs (ex : demandes de congés), **d'autres pour des services spécifiques**, comme le suivi de stock pour la maintenance des équipements électroniques embarqués.

«Chaque membre du comité de direction voyait les réalisations Flexio et avait une idée d'application pour son service. C'est comme ça que le projet a grossi, pour couvrir les besoins de digitalisation de toute l'entreprise.»



DES PROCESSUS FLUIDIFIÉS ET SÉCURISÉS

Avec Flexio, Keolis a pu digitaliser et automatiser de nombreux scénarios de validation qui étaient auparavant gérés à la main (bons de commande, notes de frais, demandes d'achat...).

Les informations sont désormais saisies dans des formulaires électroniques, puis transmises automatiquement aux bons interlocuteurs pour validation avant d'être archivées. Fini la perte de documents papier !

«On a par exemple supprimé les carnets de commande à souches. Maintenant un formulaire électronique est envoyé au service achats qui valide la demande en quelques clics. C'est plus simple, plus rapide et on a une traçabilité de bout en bout.»

UN MEILLEUR SUIVI DES ACTIVITÉS ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Autre bénéfice clé : la digitalisation permet d'avoir un suivi bien plus fin des activités opérationnelles et de produire facilement des reportings fiables. Dans certains cas, cela permet de résoudre des problématiques :



“On avait des pannes depuis deux ans sur un système de billettique et on n'arrivait pas à justifier quantitativement ce nombre de pannes aux fournisseurs.

Dans Flexio, on a mis en place un process où dès qu'on échange un pupitre, ça s'enregistre automatiquement dans Flexio et ça incrémente un compteur.

Et donc on a pu sortir des graphes de nombre de pannes par jour ou par mois ou par semaine et déterminer que les pannes survenaient quand il y avait une mise à jour de billettique par exemple.

Le lendemain on avait un pic de pannes et donc on a pu montrer ces données aux fournisseurs et un mois après le problème était réglé alors qu'on se le traînait depuis deux ans.”

UN MEILLEUR SERVICE AUX VOYAGEURS GRÂCE À L'APPLICATION "SIGNALEMENTS"

In fine, cette digitalisation permet à Keolis d'améliorer la qualité de service pour ses clients, les usagers des transports en commun.

L'application "Signalements" en est le parfait exemple. Elle permet à tous les collaborateurs de terrain (conducteurs, contrôleurs, médiateurs...), qui n'ont pas toujours accès à un ordinateur, de signaler facilement et rapidement tout problème rencontré.

Auparavant, lorsqu'un conducteur constatait un problème (fuite d'eau, trou dans la chaussée...), il devait le noter dans un carnet, puis déposer le feuillet dans une boîte aux lettres, sans suivi derrière.

Aujourd'hui, grâce à des QR codes dispo-

sés dans les bus et sur leurs smartphones, les agents peuvent en quelques clics remonter des dysfonctionnements variés : fuite d'eau, problème mécanique, dégradation, incivilité... Chaque signalement est immédiatement transmis au service concerné pour être traité.

"Ça a vraiment augmenté la qualité de service puisqu'on peut faire un signalement sur une chasse d'eau qui fuit, sur un trou dans la route et c'est tout de suite aiguillé vers le bon service qui va traiter le signalement."

Grâce à cette application, les indicateurs qualité n'ont cessé de s'améliorer et les équipes ont aujourd'hui une vision plus fine de la qualité, permettant d'engager des actions plus ciblées.

UNE PLATEFORME APPRÉCIÉE

Au-delà des bénéfices business, les équipes de Keolis apprécient la richesse fonctionnelle de Flexio et sa facilité de prise en main qui permet de développer rapidement de nouvelles applications.

«Et ce qui est hyper agréable, c'est que quand les équipes ont un changement à faire, on le fait tout de suite. On ne doit pas appeler un éditeur, faire un ticket et attendre que ça se fasse. On a vraiment la main sur les développements, donc c'est vraiment super confortable.»

La possibilité de faire communiquer les applications entre elles et de les connecter au SI est aussi un gros atout.

«Flexio remplace plein d'outils qu'on pourrait trouver sur le marché mais qu'il faudrait mettre en place indépendamment les uns des autres, et plus cher.»

RÉSULTATS & CONSEILS

En résumé, la digitalisation des processus métiers avec Flexio chez Keolis c'est :

- **35 applications développées en 4 ans** couvrant tous les services
- Des processus terrain et back-office **fluidifiés et sécurisés**
- **Un suivi des activités facilité** pour un meilleur pilotage
- **Une qualité de service aux voyageurs améliorée**
- Une plateforme agile et connectée au SI, **plébiscitée par les équipes**

Deux ans après les premiers développements, **Flexio est devenu un élément central du système d'information de Keolis Chambéry. La plateforme continue d'évoluer au gré des nouveaux besoins.**

«Avec le no-code, on monte très vite en compétences», observe Charles Bigaut. *«On capitalise en permanence sur nos développements précédents.»*

Son conseil à ceux qui voudraient franchir le pas ?

«Il faut se rassurer sur le temps à y consacrer au départ, et bien montrer ce que ça permet de gagner derrière. Et insister sur le côté presque ludique des développements no-code : c'est plaisant, on a des résultats rapides, ça donne envie de continuer !»

Nul doute que l'histoire de Keolis Chambéry devrait en motiver plus d'un à se lancer dans l'aventure no-code !

À PROPOS

Flexio est un outil no-code permettant de créer des applications métiers en quelques heures sans une seule ligne de code. Grâce à une formation de seulement 2 jours, nos utilisateurs deviennent autonomes pour digitaliser leurs processus.

Parmi les avantages clés de Flexio :

- Un outil 100% Français avec un accompagnement personnalisé
- Une utilisation possible hors-ligne, idéale sur le terrain
- L'automatisation des processus et l'envoi de notifications
- L'intégration facilitée aux systèmes d'information (ERP, CRM...)
- La connexion aux objets connectés et capteurs pour collecter les données

Déjà adopté par des dizaines de clients comme Keolis Chambéry, Flexio est le partenaire idéal pour digitaliser vos processus métiers complexes en toute simplicité.

KEOLIS

transdev
GRAND EST

LE MET'

Ginko
Les mobilités de
Grand Besançon Métropole

Je prends contact 

flexio

<https://www.flexio.fr>

Entrons en contact :

Par email : contact@flexio.fr

Par téléphone : +33 339 25 04 29