



**LES OUTILS  
AU SERVICES  
DE  
L'INNOVATION  
DE SERVICE**

## PHASE DE CONNAISSANCE DU MARCHE ET DE L'ENVIRONNEMENT

- VEILLE : TECHNOLOGIES, TRANSPORTS, MOBILITES, SERVICES, SOCIOLOGIE
- ETUDES MARKETING SPECIALISEES
- PANEL PERMANENT DE 4000 FRANCILIENS; parts de marchés, image, satisfaction, suivi d'alertes

# PHASE DE CONCEPTION DES SERVICES

- **REFERENTIELS DE SERVICE** décrivant les attentes clients à traiter en termes de fonctionnalités. Vision hiérarchisée pour aider à la décision d'entreprise.
- **SUITE SERVICIELLE** : une cible des services que la RATP a décidé de proposer à sa clientèle
- **PLAN PRODUIT** : la liste des produits de leur repérage (innovation) à leur installation (généralisation) approuvée par la direction générale en fonction de la construction de la suite servicielle

## LES REFERENTIELS DE SERVICE

LES MOMENTS DE DELIVRANCE  
DU SERVICE : LE PARCOURS  
CLIENT

LES FONCTIONS A  
REEMPLIR EN MATIERE  
DE SERVICE RENDU

DELIVRABLES :

- SPECIFICATIONS  
FONCTIONNELLES
- CAHIERS DES CHARGES
- « BRIQUES » DE SERVICES

# REFERENTIELS DE SERVICE



REFERENTIELS DE SERVICE	en préparation	en chemin	en arrivant	en attente	a bord	en sortant
Présence de personnel RATP						
ACCUEIL INFORMATION GUIDAGE						
VENTE DISTRIBUTION						
SERVICES HORS TRANSPORT						
ACCESSIBILITE AMENAGEMENTS						
PROPRETE						
SECURITE						

# LA SUITE SERVICIELLE

## LA SUITE SERVICIELLE

LES MOMENTS DE DELIVRANCE DU SERVICE : LE PARCOURS CLIENT

LES « CONTENANTS » DES SERVICES DELIVRES AUX CLIENTS PAR LA RATP AVEC UNE VISION « OUTIL » : LES CLUSTERS

DELIVRABLE

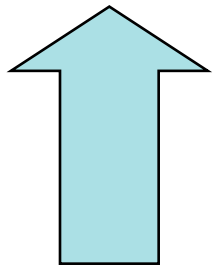
- UNE LISTE FINIE DE SERVICES INTEGRES DANS LES CLUSTERS RENCONTRES PAR LE CLIENT LORS DE SON PARCOURS
- LISTE APPROUVEE PAR LA DG EST REVISITEE ANNUELLEMENT

# LA SUITE SERVICIELLE

SUITE SERVICIELLE	en préparation	en chemin	en arrivant	en attente	a bord	en sortant
Présence de personnel RATP						
L'ordinateur,						
Le téléphone portable / Le terminal mobile non connecté						
Les accès (trémies)						
Les salles						
Les corridors						
Les arrêts et abribus / Les quais						
Les véhicules						
Les points de vente ou de contact non RATP						

# LA SUITE SERVICIELLE

SUITE SERVICIELLE	en préparation	en chemin	en arrivant	en attente	a bord	en sortant
Présence de personnel RATP						
L'ordinateur,						
Le téléphone portable / Le terminal mobile non connecté						
Les accès (trémies)						
Les salles						
Les corridors						
Les arrêts et abribus / Les quais						
Les véhicules						
Les points de vente ou de contact non RATP						



**UN POINT D'ENTREE : LES CLUSTERS**

# LES CLUSTERS

## UN POINT D'ENTREE : LES CLUSTERS

LE PARTI PRIS EST DE  
DEFINIR LA SUITE  
SERVICIELLE A PARTIR DES «  
OBJETS » UTILISES,  
POSSEDES PAR LES CLIENTS  
LORS DE LEUR PARCOURS;

CAR C'EST BIEN DANS CES  
OBJETS QUE SE  
CONCRETISENT LES  
SERVICES.

C'EST A TRAVERS EUX QUE  
SONT DELIVRES LES  
FONCTIONNALITES ET LES  
SERVICES QUE LA RATP A  
DECIDE DE PROPOSER A SES  
CLIENTS

- L'ORDINATEUR
- LE TELEPHONE (MOBILE) ET  
LE TERMINAL PERSONNEL
- LES ACCES (TREMIES)
- LES SALLES
- LES CORRIDORS
- LES ARRETS, LES QUAIS
- LES VEHICULES
- LES POINTS HORS RATP (de  
vente et de contact)

# LA SUITE SERVICIELLE

## LE PLAN PRODUIT

OUTIL DE CONNAISSANCE PARTAGEE ET DE GESTION DU CYCLE DE VIE D' UN NOUVEAU OU D'UNE EVOLUTION DE PRODUIT (visible par le client), DE SA PHASE DE REPERAGE A SON INSCRIPTION AU CATALOGUE DES PRODUITS DU GROUPE RATP

UNE CENTAINE DE PRODUITS REPERES, EN EXPERIMENTATION OU EN GENERALISATION

# La séquence Plan Produit

○ 4 phases et 2 jalons pour décision

