

L'aéroport d'Heathrow étend sa collaboration avec Capgemini pour offrir une expérience client améliorée à ses voyageurs et à ses collaborateurs

S'appuyant sur une collaboration de 12 ans, ce nouveau contrat vise à accompagner la reprise du transport aérien dans un avenir proche

Paris, le 17 novembre 2021 - [Capgemini](#) annonce avoir signé un nouveau contrat de cinq ans, jusqu'à fin 2026, avec l'aéroport d'[Heathrow](#) portant sur la fourniture de services destinés aux utilisateurs finaux, ainsi que d'un centre de services. L'objectif continu de l'aéroport d'Heathrow est d'offrir une expérience voyageur améliorée, et ce notamment dans la perspective d'une reprise des activités à court terme. Le contrat prévoit également une prolongation de trois ans de la collaboration existante portant sur les services applicatifs et l'infrastructure technologique de l'aéroport britannique.

Après plus d'un an d'incertitude, un retour à la normal est attendu pour le secteur du transport aérien en 2022. Afin d'assurer la continuité de ses activités, l'aéroport d'Heathrow a besoin de solutions agiles et économiques pouvant être livrées rapidement et de manière efficace. S'appuyant sur l'étendue des travaux déjà entrepris dans le cadre de la collaboration existante, Capgemini est en mesure de fournir des services pouvant être adaptés aux besoins de l'entreprise, offrant flexibilité et rapidité d'exécution.

En tant qu'aéroport le plus fréquenté du Royaume-Uni, l'une de ses principales priorités est l'amélioration de l'expérience des voyageurs ainsi que celle de ses équipes. S'appuyant sur son expertise, acquise au cours de près de 12 années de collaboration, Capgemini fournira des services flexibles permettant d'accompagner de manière efficace plusieurs milliers de collaborateurs de l'aéroport. Et ce, grâce notamment à la mise à disposition d'outils de gestion des services informatiques entièrement intégrés aux processus, outils et services d'Heathrow.

Les services fournis par Capgemini viennent compléter le travail de l'équipe solutions d'Heathrow dont la mission est de mener la transformation digitale de l'aéroport vers une automatisation accrue - en mettant en place des systèmes opérationnels aéroportuaires sophistiqués ainsi que des technologies cloud de dernière génération - afin de répondre à l'évolution constante des besoins de l'aéroport.

Steve Baldwin, directeur commercial chez Capgemini au Royaume-Uni, déclare : *« Les attentes des clients et passagers du secteur des voyages et des transports évoluent rapidement. Nous sommes ravis de continuer à accompagner Heathrow dans l'amélioration continue de l'expérience des voyageurs et de ses équipes, au rythme de leurs besoins qui évolueront à mesure que le secteur des voyages se remettra de la pandémie. »*

Notre collaboration de longue date avec Heathrow et notre compréhension approfondie de ses attentes nous ont permis de fournir rapidement des solutions pour faire évoluer de manière efficace ses opérations. Une approche en mode « équipe unique » fondée sur le long terme et intégrant confiance et esprit d'équipe est la clé du succès de notre collaboration. »

Leanne Lynch, *Director Technology and Cyber Defence* à l'aéroport d'Heathrow, indique : *« Afin d'être en mesure de suivre le rythme de la reprise du secteur et de répondre à notre ambition, nous devons*



continuellement faire évoluer notre entreprise pour offrir la meilleure expérience possible, et de la manière la plus efficace. Les technologies jouent un rôle essentiel pour assurer la mise en œuvre réussie de cette stratégie et, ainsi, répondre à l'évolution des attentes métier et client.

Nous nous réjouissons de la poursuite de notre collaboration avec les équipes de Capgemini dont les services sont en adéquation avec nos besoins. Cela nous donne la flexibilité nécessaire pour répondre à l'évolution des méthodes de travail au cours des prochaines années. Je suis également impressionnée par la rapidité avec laquelle nous avons atteint ces objectifs, ce qui témoigne de l'excellente collaboration entre nos équipes. »

Les équipes d'Heathrow et de Capgemini ont travaillé main dans la main pour mettre en place cet accord.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant plus de 300 000 personnes dans près de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 16 milliards d'euros en 2020.

Get The Future You Want* - www.capgemini.com.

**Capgemini, le futur que vous voulez*