

Modernité et nouvelles expériences clients pour les voyageurs et agents d'iDTGV



Pour continuer à proposer des offres attrayantes sur les voyages en train, iDTGV devait faire évoluer son système de numérisation, d'embarquement et de paiement pour optimiser le processus et gagner en productivité. En associant une tablette à un terminal Ingenico, la solution multifonctionnelle a non seulement augmenté la satisfaction des voyageurs, amélioré l'efficacité et la pertinence du service ; elle a aussi renforcé l'image de marque d'iDTGV.

défis

Une nouvelle approche pour le scan billet et les ventes, qui améliore l'expérience client

Depuis 2007, iDTGV utilisait un PDA devenu obsolète et qui ne pouvait pas gérer de nouveaux formats de billets, comme par exemple les codes-barres sur un écran de smartphone. Lorsque les clients utilisaient leur e-billet avec leur smartphone, les agents iDTGV étaient souvent confrontés à des problèmes techniques et devaient saisir le code barre manuellement, ce qui entraînait des retards.

Offrir un meilleur service client

iDTGV devait également faire évoluer ses outils de contrôle des billets pour améliorer le flux des passagers sur les plateformes - scanner 500 voyageurs toutes les 20 minutes - et permettre la vente de services supplémentaires à bord des trains.

Une vraie solution de marque

« Nous ne voulions pas de ces terminaux robustes mais compliqués, si éloignés des smartphones actuels », dit Fabrice Flottes de Pouzols, CIO chez iDTGV. Avant tout, la solution devait être flexible. Outre les terminaux de scan des billets, il fallait un terminal de paiement, et un appareil qui puisse aussi imprimer de façon autonome des reçus de cartes bancaires et des tickets personnalisés.

en bref

- **Terminaux iWL250 pour traiter les paiements et imprimer les tickets**
- **Une tablette connectée en Bluetooth sécurisé**
- **Protective shell, ticket scanners**

solution

La solution se compose des éléments suivants :

- Terminaux sans fil Ingenico iWL250
- Tablettes
- Système de lecture laser 2D et RFID
- Solution Ingenico AXIS

L'interface utilisateur s'exécute sur une tablette, tandis que le terminal traite les paiements de façon sécurisée, avec des échanges via Bluetooth® sécurisé. Toutes les transactions sont centralisées et acheminées vers le bon acquéreur ou le fournisseur de SVA, grâce à la solution Axis. Des tableaux de bord en temps réel sur les activités de vente sont également fournis à iDTGV.

L'équipement est complété par une coque et des capteurs pour la numérisation de tout type de tickets. Le terminal Ingenico permet aussi aux agents d'imprimer des reçus et des tickets prêts à être utilisés, comme une imprimante. Ce système deux-en-un évite aux agents de transporter un second appareil.

Le design du terminal Ingenico, la durée de vie de sa batterie et son poids léger de seulement 180g ont convaincu l'équipe iDTGV ; après un test exigeant sur un voyage aller-retour de plus de 10 heures (Paris-Hendaye-Paris) et six mois de test sur la ligne Paris-Marseille, son excellente performance a convaincu l'équipe qu'il était à la hauteur de la tâche.

L'appareil est connecté à un réseau mobile privé sécurisé. La solution fonctionne en temps réel, empêchant deux usagers d'embarquer avec le même ticket, mais peut également être utilisée en mode hors connexion en cas de panne réseau.

bénéfices

Des terminaux de marque abordables

iDTGV a offert à ses agents de nouveaux lecteurs haut de gamme, en ligne avec son image de marque jeune. La tablette, la coque, le scanner et le terminal avec imprimante sont réunis dans une solution robuste, légère et portable : idéale pour une utilisation mobile. Le logiciel utilisé est personnalisé et fiable, et l'ajout de fonctionnalités ou de nouvelles applications n'alourdit pas l'ensemble.

Des fonctions complémentaires pour une meilleure expérience client

Les agents accèdent à plus d'informations qu'auparavant, en temps réel, pour offrir aux clients le meilleur service possible. Tous les contrôles de billets étant effectués avant le départ, l'agent à bord peut se consacrer aux services aux voyageurs : les informer, répondre à leurs questions et même ponctuellement offrir un surclassement gratuit.

Un retour et un dépannage plus rapides

L'embarquement ne prend que quelques secondes et tous les problèmes de billets sont résolus dans un dixième du temps requis auparavant. "Cela évite le stress inutile à nos agents et améliore l'expérience de nos voyageurs", déclare Fabrice Flottes de Pouzols.

Des économies importantes et une évolution claire

Le coût global de cette solution est inférieur de 60% à la solution précédente, basé sur un coût total de propriété réparti sur 3 ans. Sa maintenance est économique et sa mise à jour facile.



iWL 250



À propos d'iDTGV

iDTGV est une jeune filiale de la société ferroviaire française SNCF, offrant un transport routier à distance abordable. Elle dessert 4,2 millions de passagers par an sur 10 000 trains. En utilisant des systèmes 100% numériques, avec des billets vendus sur internet et des applications mobiles, les clients peuvent réserver des trajets jusqu'à six mois à l'avance.