

DOSSIER DE FOND

LES SERVICES MOBILES

Particulièrement adapté à la diffusion d'information personnalisée, le téléphone mobile peut également devenir un support nouveau de billettique. Tour d'horizon des services mobiles à la SNCF :

SMS+ : Toute l'information et le suivi de la commande sur voyage-sncf.com

Disponibles depuis l'été 2004 sur un numéro court dédié, le 63635, les services SMS+ permettent d'obtenir des informations sur les retards ou annulations de trains, de recevoir le résumé des commandes passées sur le site ou d'annuler une réservation. Les clients qui disposent d'un compte sur le site Internet bénéficient d'un accès simplifié à ces services, et peuvent également réserver certains trajets par SMS.

L'info trafic en direct. Le client rédige le message INFO suivi du numéro du train, puis envoie ce message au numéro 6 36 35*. Quelques instants plus tard, il reçoit en retour par SMS l'info trafic sur ce train : prévu à l'heure, en retard (avec estimation du retard), ou supprimé.

Le récapitulatif SMS de la commande internet. En optant pour ce service en fin de commande sur voyages-sncf.com, le client reçoit sur son téléphone mobile les horaires de son voyage, ainsi que la référence dossier à utiliser s'il retire les billets en gares. Il n'a ainsi plus besoin de noter la référence sur un post-it ou d'imprimer le mail de confirmation.

De plus, le jour du voyage, il peut vérifier très facilement si les trains sont à l'heure en répondant simplement INFO à ce SMS. Si le train est en retard, une estimation est fournie. S'il est supprimé, des alternatives sont proposées dans le SMS de réponse.

Pour annuler la réservation, il suffit de "répondre" ANNU au SMS de récapitulatif de commande : en cas de paiement en ligne sur Voyages-sncf.com, le client automatiquement re-crédité. Cette télé-annulation par SMS n'est bien sûr possible que si le tarif est remboursable, et avant le retrait des billets.

Enfin, les titulaires de la carte "Grand Voyageurs" disposent en exclusivité d'un service **d'échange de billet**. Il leur suffit de répondre ECHA au SMS de confirmation.

Transilien adaptera fin 2007 sur l'ensemble de ses lignes ce service « SMS+ » d'information sur l'état du trafic et sur les horaires des trains en temps réel d'une gare « A » à une gare « B », sans inscription ni abonnement. Parce que l'information est une composante du service dû aux clients, Transilien a fait le choix d'une tarification avantageuse pour ces « SMS + » (prix d'un SMS + 0,05 €).

FLASH TRAFIC au service des clients TER

Ce service gratuit est réservé aux abonnés TER. Il permet au client d'être informé 24 h/24 et 7j/7 par SMS en cas de perturbation sur sa ligne (retard supérieur à 20 minutes). Chaque client conçoit lui-même son service sur-mesure : choix des jours d'une semaine type, de la tranche horaire et du mode de réception préféré (SMS ou Courriel).

Ce service, expérimenté dans les régions Midi Pyrénées, Provence Alpes Cote d'Azur, la région Centre et les Pays de la Loire sera généralisé au cours de l'année 2007.

Une information complète sur le portail mobile TRANSILIEN

Depuis un téléphone portable WAP ou i-mode™, en se connectant sur <http://transilien.com>, on peut :

- Effectuer une recherche d'itinéraire « tous modes » ;
- Visualiser une fiche horaire (horaires de gare à gare sans changement sur une même ligne) ;
- Retrouver les informations sur le trafic et les travaux prévus sur toutes les lignes Transilien ;
- Consulter les horaires des 6 prochains trains en temps réel pour plus de 270 gares. Ce service permet également de :
 - choisir la destination des trains et visualiser uniquement les horaires des trains pour cette seule destination,
 - connaître la desserte assurée par le train et les horaires de passage prévus dans chacune des gares du parcours,
 - visualiser l'information trafic de la gare de départ et donc connaître les éventuelles perturbations sur la ligne empruntée,
 - connaître la voie de départ des trains.

Dès septembre 2007, il sera aussi possible de consulter les horaires en temps réel des cars Noctilien, pour les 11 lignes du réseau régional de bus nocturnes exploitées par Transilien SNCF.

(Service fourni gratuitement par Transilien, hors coût d'accès, variables selon l'opérateur.)

Le « billet virtuel » sur mobile : TIKEFONE

Le principe de Tikefone, le billet virtuel sur mobile de la SNCF, est simple. L'utilisateur se connecte au site www.tikefone.com par l'intermédiaire d'un téléphone multimédia avec accès à l'Internet mobile. Il choisit sa destination de départ et d'arrivée ainsi que la date du voyage. Puis il entre son numéro de portable afin de recevoir son billet dématérialisé. Le paiement est effectué par

carte bancaire en saisissant ses coordonnées directement sur le service mobile. In fine, l'utilisateur reçoit un SMS de confirmation. La veille ou le jour du départ, il reçoit un MMS faisant office de titre de transport qu'il pourra montrer au contrôleur. Le billet virtuel est sécurisé par une image codée, non transférable vers un autre portable.

Après une expérimentation réussie par les régions de Rennes, Haute-Normandie et Champagne-Ardenne en 2006, la SNCF renouvelle l'opération en 2007 :

- La mer à 1 euro en Haute Normandie : les 23 -24 juin
- Le Festival des vieilles charrues en Bretagne du 19 au 23 juillet
- La Route du rock en Bretagne du 14 au 18 août
- Le Festival de jazz à Vienne en Rhône Alpes du 29 au 13 juillet

Test prometteur pour la technologie NFC avec TRANSILIEN

Transilien SNCF a expérimenté la technologie NFC (near field communication) fin 2006 - début 2007, avec la RATP et 2 opérateurs de téléphonie mobile (Bouygues et Orange), auprès d'un échantillon de clients en Ile de France. Il s'agissait de proposer une solution permettant au client à la fois d'acheter son titre de transport et de le charger sur son téléphone portable, équipé d'une carte SIM qui intègre les fonctionnalités du passe Navigo, et d'utiliser celui-ci sur les bornes de validation. Le test a montré une forte satisfaction des clients, prêts à utiliser ce service et à le recommander s'il était commercialisé, pour son caractère pratique : moins de risque de perte ou d'oubli de son titre de transport, pas de queue au guichet ou aux automates...