

Connex

Centre de Relation Client de la
Communauté d'Agglomération
Nice Côte d'Azur

Paris, le 15 février 2005



Le réseau

- 23 communes couvertes
- Un nouveau nom depuis le 1/1/2005 : « Ligne d'Azur » (anciennement Sunbus)
- 14 millions de km parcourus
- 330 véhicules
- Un millier d'employés
- Une ville en travaux pour la construction de la première ligne de Tramway sur 8km de long (ouverture prévue fin 2006)
- Délégation de Service Public confiée à Connex pour 7 ans (du 30 juin 2004 au 31 mai 2011)



La relation Client

Création d'un centre de traitement **externalisé**, exploité par la société Cityway, gérant la diffusion de l'information aux Clients via :

- Centrale de mobilité
- Site Internet
- Wap / imode / Internet mobile
- Agents terrain en contact
- Messages SMS / email aux abonnés
- Panneaux et bornes interactives



L'information

- Horaires théoriques
- Horaires temps réel (ultérieurement)
- Arrêt le plus proche
- Correspondances
- Dessertes des Lieux Publics
- Dépositaires
- Tarifs
- Itinéraires
- Réclamations
- Réservations TAD
- Situations perturbées



Centrale de mobilité

- Deux numéros azurs (prix d'un appel local)
 - 08 1006 1006 (lignes régulières)
 - 08 1006 1007 (réservations TAD)
- Ouverture du lundi au samedi de 7h à 20h
- Un reporting détaillé fait par Cityway pour le réseau
 - Nombre d'appels entrants par jour et tranche horaire
 - Nombre d'appels traités par jour et tranche horaire
 - Délai moyen avant décrochage
 - Ventilation des appels par nature (horaire, itinéraires, tarifs, situations perturbées...)
 - ...

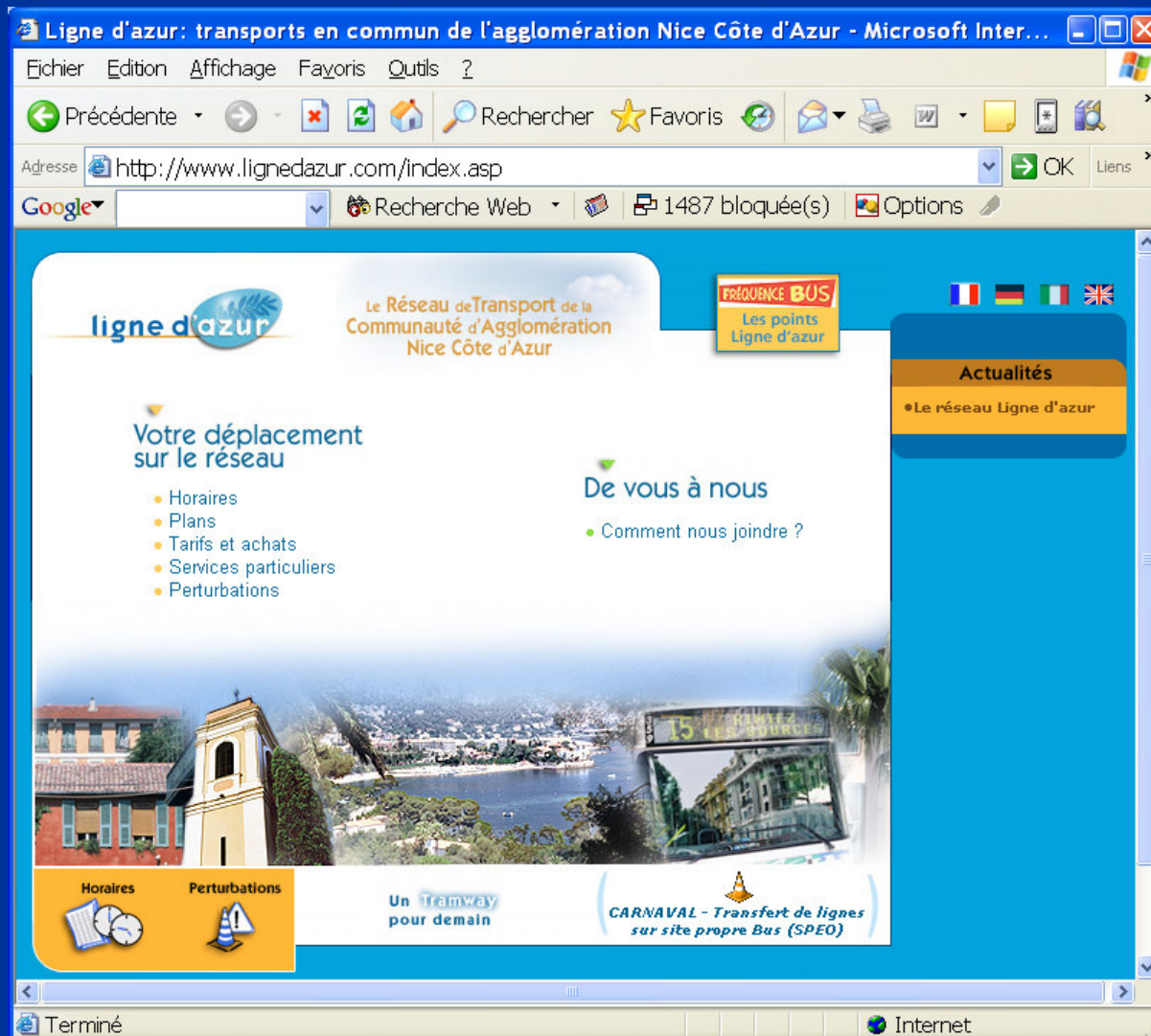


Centrale de mobilité

- Organisation
 - Une capacité flexible de 4 à 20 chargés de clientèle formés, permettant de traiter les pics d'appels
 - Des Responsables Information en situation Perturbée installés au Poste Central de Commandement du réseau chargés de transmettre l'information au Centre de Relation Client Cityway



Internet



Un site Internet en 4 langues en cours de construction



Les outils

RECHERCHE D'ITINERAIRES

Départ
Commune: VERNED
Arrêts principaux: Liste
Point de départ: Goya
N° de rue: []
Rechercher Carte

Arrivée
Commune: VERNED
Arrêts principaux: Liste
Point d'arrivée: LOTISSEMENT LE MOINE BLANC
N° de rue: []
Rechercher Carte

Trajet
Date: lun. 14/02/2005
Heure: 16:04
Départ / Arrivée

Options du trajet
 Plus rapide (PR)
 Moins de changements (MT)
Itinéraires

Résultats

Départ	Arrivée	Durée	Changements	Bus	Méto	Marche	Train	Tram	Bateau
14/02/2005 - 12:44	14/02/2005 - 15:49	3h04	1	X					
14/02/2005 - 15:57	14/02/2005 - 16:45	47 mn	1	X					
14/02/2005 - 17:10	14/02/2005 - 18:30	1h19	1	X					
14/02/2005 - 17:42	14/02/2005 - 18:30	47 mn	1	X					

Détail du trajet:

- Dep. 17:10: Départ de l'arrêt Goya (VERNED)
Ligne : 1 Tennis / Europe [BusEnVille]
Direction : Tennis
- Dep. 17:10 / Arr. 17:13: Texte long de ma perturbation
- Dep. 17:10 / Arr. 17:13: Départ : Goya, Arrivée : Place Humbert
- Dep. 18:24 / Arr. 18:29: Marchez jusqu'à l'arrêt Place Humbert de la ligne 4 Ecole Ferry / Mermoz / Ecole Ferry
Ligne : 4 Ecole Ferry / Mermoz / Ecole Ferry [BusEnVille]
Direction : Ecole Ferry
- Dep. 18:24 / Arr. 18:29: Départ : Place Humbert, Arrivée : Longchamps
- Dep. 18:24 / Arr. 18:29: Marchez le long de la rue : AVENUE D'UCHAMP
- Dep. 18:24 / Arr. 18:29: Prenez la rue : LOTISSEMENT LE MOINE BLANC
- Arr. 18:30: Arrivée à l'adresse LOTISSEMENT LE MOINE BLANC (VERNED)

© 2001 - 2005 CITYWAY SA

Un produit dédié pour la centrale de mobilité

En cours de réalisation :

- Calculateur d'itinéraire multimodal (mars 2005)
- Site Internet Mobile (juin 2005)
- Diffusion de SMS (juin 2005)
- Diffusion aux agents terrain (juin 2005)
- Bornes interactives : 2 bornes seront installées en septembre 2005 et 3 autres en 2007



Les objectifs

- Qualité :
 - 90% des appels traités avec une attente de moins de 20s
 - Mise à jour des informations
- Couverture de diffusion :
 - Toucher le plus de voyageurs possible
 - Établir des partenariats Presse / Radio
- Cohérence de l'information :
 - Diffuser la même information sur tous les médias



Un exemple concret

- Le 10 février dernier : congrès de l'OTAN à Nice
- Près de 1000 appels reçus (contre 300 en jour moyen)
- Résultat : 85% des appels traités

