

TER-SNCF.com via SQLI, Plus prÃ©s des usagers

Internet

PostÃ© par : JerryG

PubliÃ© le : 16/12/2009 15:00:00

Davantage de simplicitÃ©, de modernitÃ©, de services : telle est la philosophie du nouveau site : **ter-sncf.com, dont la rÃ©alisation a Ã©tÃ© confiÃ©e Ã SQLI**

Fort de sa capacitÃ© d'accompagnement global, depuis le Conseil sur les nouveaux usages e-business jusqu'Ã la TMA, en passant par l'urbanisation et l'intÃ©gration, SQLI a remportÃ© cet ambitieux projet de refonte des sites des activitÃ©s de TER SNCF dans un double objectif : dynamiser l'image de TER SNCF et offrir davantage de services pratiques aux utilisateurs, de plus en plus nombreux.

Le nouveau ter-sncf.com est en ligne depuis le 27 octobre 2009.

Un site misant sur la proximitÃ©, d'ores et dÃ©jÃ plÃ©biscitÃ© par ses utilisateurs

Dans le cadre d'une rÃ©flexion approfondie autour de sa stratÃ©gie relationnelle multi-canal, TER SNCF a souhaitÃ© en premier lieu repenser son portail afin de proposer une offre de services Ã©largie reflÃ©tant les valeurs de la marque Ã proximitÃ©, Ã©co-mobilitÃ© et innovation et au plus prÃ©s des prÃ©occupations des diffÃ©rents profils d'utilisateurs (frÃ©quents, occasionnels, Ã©tudiants, scolaires...).



Le nouveau portail est le point d'accÃ©s unique aux informations et services TER SNCF de chacune des 20 activitÃ©s. Il permet notamment Ã l'internaute, abonnÃ© ou non, de bÃ©nÃ©ficier d'un accompagnement lors de **chacune des phases clÃ©s de son dÃ©placement** :

- **Avant** : recherche simple et rapide d'itinÃ©raires ; calcul du prix du titre de transport ;

- **Pendant** : e-services, TER Flash Trafic, alertes en cas de retard ;

- **AprÃ©s** : formulaire de contact, bulletin de retard imprimable destinÃ© Ã l'employeur ; L'utilisateur peut Ã©galement s'informer sur les actualitÃ©s et Ã©vÃ©nements culturels locaux, mis Ã jour en temps rÃ©el.

L'interface du portail, au design moderne et Ã l'ergonomie optimisÃ©e, alliÃ©e aux nouvelles fonctionnalitÃ©s, amÃ©liore l'expÃ©rience utilisateur et ainsi favoriser son adhÃ©sion : depuis sa mise en ligne, une augmentation sensible du trafic a Ã©tÃ© observÃ©e.

"La refonte du site s'inscrit dans une stratÃ©gie relationnelle multi-canal, visant Ã renforcer le niveau du service rendu par le site pour permettre aux Centres de Relation Client (CRC) de se concentrer sur des informations Ã forte valeur ajoutÃ©e", prÃ©cise **Sylvie Bourgeois**, Directrice Marketing et Services de la Direction du TER. "Au travers de ce nouveau site, notre ambition est en effet d'offrir une large gamme de services personnalisÃ©s et innovants aux utilisateurs, dans le droit fil de notre base-line "Bougez mieux avec les services TER" ; nous en avons profitÃ© pour mettre en place une architecture technique plus robuste. SQLI a Ã©tÃ© choisi pour nous

accompagner sur ce projet et nous avons réellement apprécié la réactivité de ses équipes, qui a permis de mener à bien ce projet pourtant complexe dans des délais extrêmement réduits.

Nous sommes ainsi très satisfaits des premiers résultats tant sur le plan qualitatif que quantitatif : nous sommes passés d'une moyenne de 42000 visiteurs / jour, à plus de 67000.

Mais nous ne comptons pas en rester là, nous avons d'autres et déjà programmé un certain nombre d'évolutions tout à fait innovantes au service de la satisfaction de nos clients!"



L'accompagnement SQLI : une combinaison d'expertises fortes et une méthodologie reposant sur CMMI

Pour répondre aux enjeux de ce projet ambitieux, SQLI a mobilisé une équipe élargie de spécialistes en matière de :

- **Conseil e-marketing**, conception ergonomique, design, tests utilisateurs en situation réelle permettant d'optimiser le parcours utilisateur, conception html et accessibilité : le site est conforme au niveau Argent des critères d'accessibilité du W3C. Des didacticiels flash ont été conçus afin de favoriser la prise en main de nouvelles fonctionnalités. L'agence Web du Groupe SQLI assure également le suivi webanalytics du site.

- **Technologies .NET**, avec également l'intégration des outils Tridion (permettant aux webmasters de chaque région une mise à jour des contenus en toute autonomie), Navitia (itinéraires), Titia (moteur de calcul)

- **Performance** : SQLI a livré une recommandation pour la mise en place d'une architecture robuste permettant une connexion simultanée de plusieurs milliers d'utilisateurs

- **TMA** : SQLI assure le webmastering et la TMA corrective et évolutive du site réalisés, ainsi que des sites Trainstouristiques-ter.com, Aix-marseille.ter.com, et Velo.sncf.com

Pour mener à bien ce projet fortement contraint par les délais, SQLI s'est appuyé sur une méthodologie itérative, avec une livraison toutes les 6 semaines et sur sa solution intégrée de pilotage de projets reposant sur les meilleures pratiques du CMMI : IdeoProject.

La solution IdeoProject est un outil permettant une vue parfaite sur le traitement des anomalies détectées, un meilleur suivi des demandes d'évolutions et de leur prise en compte et offre ainsi une transparence totale sur le déroulement du projet.

Karine Calvet, Directrice Générale Ile-de-France SQLI, conclut : "Ce projet se place au cœur de notre stratégie commerciale : accompagner nos grands clients dans la durée et mettre à leur service notre positionnement unique. Nous sommes en effet capables de mobiliser une équipe pluridisciplinaire parlant d'une seule et même voix, d'apporter du Conseil sur les nouveaux usages du Web, d'intégrer les briques technologiques nécessaires pour construire un site

performant, attractif et ergonomique et enfin, d'assurer l'accompagnement technique et fonctionnel après la mise en production. Nous sommes particulièrement heureux que ce projet soit un franc succès auprès des clients de TER SNCF."

Ce portail fera l'objet d'évolutions venant encore renforcer le niveau de service rendu tant aux abonnés qu'aux utilisateurs en général, en termes de personnalisation, de mobilité ou encore d'e-commerce.

A suivre.

Voire aussi [Trainline](#)