



Thalys International. Informer ses clients en temps réel.

Informers ses passagers lorsqu'un incident survient sur le réseau, c'est la priorité de Thalys International. Qu'il s'agisse d'une annonce envoyée par SMS, d'un message affiché sur son site Internet ou sous forme d'un e-mail : l'information correcte et toutes ses conséquences sont communiquées sans délai de manière concise. Bytes and Com a développé pour Thalys International un système permettant à son personnel de gérer cet outil de crise de la façon la plus simple qui soit.



PROFIL

Fondation : 1999
Siège social : Bruxelles
Nombre d'employés : 115
Adresse Internet : www.thalys.com

DEFIS

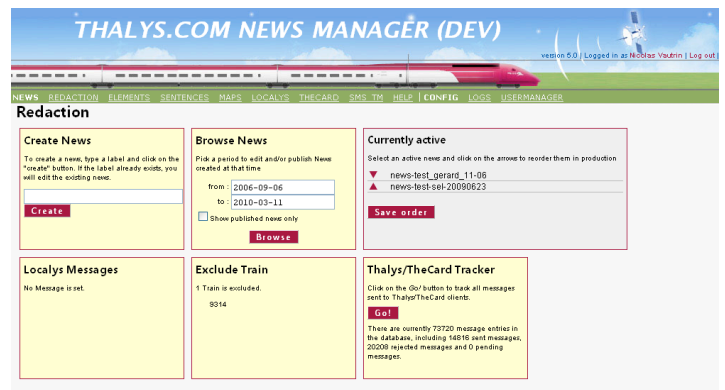
Avec plus de 75 millions de passagers transportés depuis sa création, Thalys International est confronté régulièrement à un défi : informer le plus grand nombre de ses clients de tout élément susceptible de modifier son voyage. Le transporteur souhaite un système rapide et simple permettant de diffuser des informations par SMS, par e-mail et sur son site internet thalys.com. Mais expliquer la cause de l'incident ne suffit pas, il est nécessaire aussi d'en décrire les conséquences. L'outil doit donc être capable de fournir des données additionnelles actualisées en fonction des derniers événements.

SOLUTION

Bytes and Com a développé sur mesure Thalys News Manager permettant la création et la publication instantanée de messages multicanaux. Cet outil permet la gestion de contenus via une interface web sécurisée, traduits automatiquement dans quatre langues. Les SMS ou les e-mails générés peuvent être envoyés tant aux passagers qu'aux *train managers*. Enfin, ces informations tant techniques que commerciales sont couplées à d'autres données utiles telles que changements d'horaires, délais à prévoir ou carte du réseau actualisée.

BENEFICES

Thalys International propose aujourd'hui un service d'alerte performant permettant d'accroître, dans un contexte très concurrentiel, la satisfaction de sa clientèle la plus régulière appartenant à son programme de fidélité Thalys TheCard. De plus, les *train managers*, même à bord d'un train en mouvement, sont tenus au courant de tout aléa pouvant influencer la poursuite du voyage.



ETUDE DE CAS

THALYS NEWS MANAGER

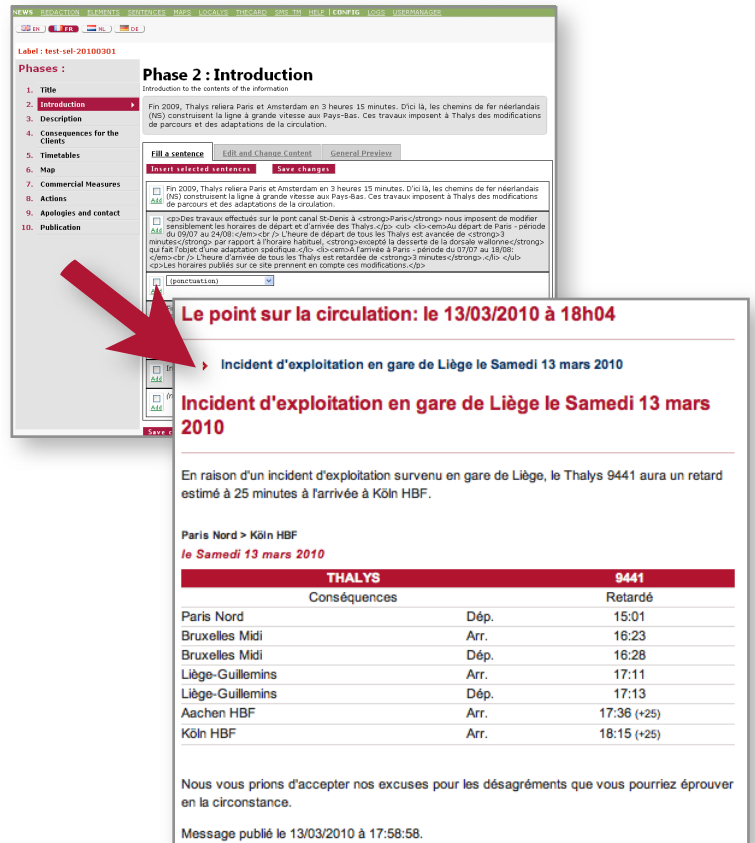
Thalys News Manager : une tour de contrôle virtuelle

Le Thalys News Manager est l'outil développé par Bytes and Com pour permettre à l'équipe commerciale de Thalys de communiquer de manière simple et automatique avec le plus grand nombre de ses passagers, ainsi qu'avec son personnel de bord.

EXIGENCES

L'outil Thalys News Manager doit permettre de :

- Gérer l'ensemble des communications de crise au départ d'une plateforme web
- Diffuser des messages structurés indiquant la cause du problème, sa conséquence directe ainsi qu'une conclusion personnalisée
- Cibler le destinataire du message de manière précise (passagers et/ou personnel liés à un train particulier)
- Etre en mesure de traduire ces messages de manière automatique en quatre langues (français, néerlandais, allemand et anglais)
- Mettre en oeuvre l'ensemble de cette communication complexe de manière conviviale par l'équipe Thalys, sans être tenu de rédiger la moindre ligne de texte



The screenshot shows the 'Phase 2: Introduction' section of the Thalys News Manager interface. A red arrow points to a specific message entry: 'Incident d'exploitation en gare de Liège le Samedi 13 mars 2010'. Below this, a detailed message is displayed, including a table of consequences for Thalys and 9441 services.

Le point sur la circulation: le 13/03/2010 à 18h04

Incident d'exploitation en gare de Liège le Samedi 13 mars 2010

En raison d'un incident d'exploitation survenu en gare de Liège, le Thalys 9441 aura un retard estimé à 25 minutes à l'arrivée à Köln HBF.

THALYS		9441
Conséquences		Retardé
Paris Nord	Dép.	15:01
Bruxelles Midi	Arr.	16:23
Bruxelles Midi	Dép.	16:28
Liège-Guillemins	Arr.	17:11
Liège-Guillemins	Dép.	17:13
Aachen HBF	Arr.	17:36 (+25)
Köln HBF	Arr.	18:15 (+25)

Nous vous prions d'accepter nos excuses pour les désagréments que vous pourriez éprouver en la circonstance.

Message publié le 13/03/2010 à 17:58:58.

SOLUTION SUR MESURE



Développé par Bytes and Com, le Thalys News Manager offre la possibilité de communiquer vers la clientèle et ses *train managers* de manière simple et rapide. Des éléments de textes et des phrases préformatées sont sélectionnables par l'opérateur, permettant au final de gérer un message structuré et commercial.

Afin d'enrichir le message, celui-ci peut être croisé avec d'autres données pertinentes : une modification d'horaires ou une carte du réseau dynamiquement adaptée en fonction de l'état du trafic. Thalys News Manager est conçu pour ne communiquer qu'envers les personnes touchées par un problème particulier : l'application est intégrée via un web service avec un système chargé de fournir les coordonnées des clients et/ou collaborateurs concernés. Enfin, des accusés de réception des e-mails et SMS permettent de confirmer la lecture des messages.