

# Le centre d'appel du réseau de transport



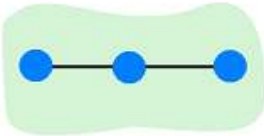
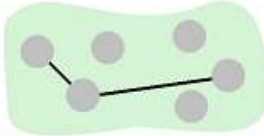
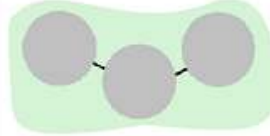
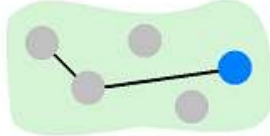
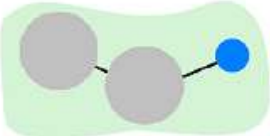
Tisser un lien entre le réseau de transport et les voyageurs

# Les objectifs d'un centre d'appel

- Informer, renseigner tous les publics
- Réserver, planifier le transport à la demande
- Enregistrer et traiter les réclamations.
- Editer les statistiques mensuelles (mesure de la qualité de service)

# Focus sur le TAD

- Les différents services de TAD traités par le centre d'appels

PRINCIPAUX TAD	Ligne virtuelle	service zonal arrêt à arrêt	service zonal porte à porte	service zonal de rabattement à l'arrêt	service zonal de rabattement à l'adresse
<b>PRINCIPE</b>	arrêts, horaires, itinéraires définis	liste globale d'arrêts définie	zone géographique globale définie	départ ou arrivée défini, liste globale d'arrêts définie	départ ou arrivée défini, zone géographique globale définie
<b>Légende:</b>					
<b>FACTEUR VARIABLE</b>	l'itinéraire en tout ou partie ou pas du tout	itinéraires et horaires	itinéraire et horaires	itinéraire	itinéraire
<b>APPLICATION</b>	populations périphériques dans le PTU	faible densité de population, périphérique dans le PTU	très faible densité de population, PMR	faible densité de population, rabattement sur pôle d'échange ou marché hebdomadaire	très faible densité de population, PMR

# Les moyens

- **Moyens humains:** des professionnels de la relation client, et des spécialistes en mobilité. Une formation est indispensable.
- **Moyens matériels:** des locaux dédiés, un mobilier adapté, des moyens télécom (PABX, serveur vocaux...)
- **Moyens logiciels:**
  - ils permettent, lors d'un contact téléphonique de répondre sans délai quelque soit la question du voyageur,
  - ils permettent également de prendre note de chaque appel à des fins de traitement ou à des fins statistiques (mesure des attentes des voyageurs).

# Les fonctions du centre d'appels pour le TAD : réservation, planification, facturation

## ● TAD virtuels

- Simple enregistrement de clients sur des courses fixes (itinéraire et horaire)
- Réservation de M-2 à J-1 avant 18 h
- Transmission des réservations aux exploitants (fax, e-mails)
- Archivage des données, édition des statistiques notamment les taux de déclenchement pour valider la pertinence de conserver le service en TAD.

# Les fonctions du centre d'appels pour le TAD : réservation, planification, facturation

- **TAD virtuels**

- Optimisation des demandes des clients en fonction des ressources disponibles à un instant T et sur un secteur géographique précis.
- Une technologie de pointe :
  - logiciel de réservation et d'optimisation des courses
  - transmission des données
- Réservation de M-2 à H- 15 min
- Transmission des données en temps réel par GPRS aux véhicules concernés
- Archivage des données, édition des statistiques, éventuellement facturation associée au service tad

# Les fonctions du centre d'appels pour le TAD : réservation, planification, facturation

TITUS - MOBIBUS [Zone : MOBIBUS] - [Grille des missions du] mardi 01 septembre 2009

Fichier Dossier Opérateurs Résultats Aide

Journalier mardi 01/09/2009

Zones Réservation Grille Transports Réalisation

### FEHIM

Mission	Heure	Adresse départ	Complément d.	Heure	Adresse arrivée	Complément ar.	Automatisme	Statuts
RAYNARD Françoise	07:50 [1]	11 Rue Lorraine de Beanne 31520		+08:30 [1]	71 Chemin des Capelles 31300 Toulouse	Cox-Pouge	Ticket Unité	1 MV
OULDAI FATIMA	+13:02 [1]	8 Impasse Hugues Pavaise 31300	medecin	13:23 [1]	190 Route d'Espagne 31100 Toulouse	SANOFI	Ticket Unité	1 MV
SIFAC Andrée	+14:48 [1]	269 Route de Lauragat 31200 To...		15:01 [1]	Boulevard Bataillon 31240 Saint-Jean	Clinique de L'Union	Ticket Unité	1 SV
GAUD Agnès	+15:32 [1]	Boulevard de l'Europe 31120 Portet...	Mag. Carrefour Poi...	16:51 [1]	31 Rue de la Toussaint 31100 Toulouse	Résidence Bigorre...	Ticket Unité	1 FR, 1 ACC 6
BONNEAU Michèle	+17:20 [1]	42 Route de Beziers 31240 L'Union Internaché		17:31 [1]	5 Impasse Henri Ebelot 31200 Toulo...	Apt N°27	Ticket Unité	1 SV

### SERVICES

	07:00	08:00	09:00	10:00
AUTONOMIA CONDUCTEUR 1		Créteil (red)	INREZIM (purple)	OR
AUTONOMIA CONDUCTEUR 2				
DECILIA		IRNOLD (blue)	OU	
DNB		ZESTARIC (red)	HERSIE D'ORPINE (blue)	PRINTER (red), OU, ALB (blue)
DEGOUTTE		BRIMBLT (blue)	PELLEU (blue)	
FEHIM		RAYNARD Françoise (red)		

01/09/2009 11:00

Arrivés			Stock			Sous-traitants	
Départ	Client	Réservation	Départ	Client		Non sous-traitant	Nombre de personnes
13:00	LARRAGA Su.	31/08/2009 0	08:25	SAGGIORD Stéphane		[Sous-traitant]	
			13:00	BOUCHARD REGINE		TAVI DIVERS	
			14:00	SAGGIORD Stéphane		TAVI AUTONOMIA	2 SV
			14:18	PINELLI Eric		TAVI SOBRA	2 MV, 2 MV, 2 SV

MURIEL connecté à [10.228.100.41]

Démarrer [logos] Ben-être & beauté Bord... TITUS 15:48

# La plateforme téléphonique de Véolia Transport Sud Ouest

- Principaux services :
  - Transgironde : TAD virtuel – TAD zonal – rabatement en ligne
  - Mobibus Toulouse : TAD adresse / adresse
  - R2seau urbain Arcachon : TAD adresse / adresse
  - Training et Taxicall Toulouse (services privés de TAD pour Airbus) : TAD zonal arrêt / arrêt
  - ....
- Dimensionnement et optimisation des ressources :
  - Par type de service traité
  - Par type de jour
  - Par tranche horaire
  - Par saison

# La plateforme téléphonique de Véolia Transport Sud Ouest

- Volumétrie, dimensionnement et logistique
  - Ouverture de 06h à 19h du lundi au vendredi, et de 9h à 17h le samedi
  - Entre 450 et 900 appels par jour
  - Durée moyenne d'appel variable en fonction du service (entre une et quatre minutes)
  - Une équipe d'une dizaine de personnes en période normale et jusqu'à une quinzaine en période de rentrée scolaire.

# Les avantages du centre d'appels mutualisé

- A distance, mais proximité (n° tél, GPRS,...)
- Amplitude horaire (par semaine/pics)
- Professionnalisme des équipes / formation / unicité du discours / qualité accueil
- Polyvalence des agents, plusieurs pilotes
- Nombre d'appels par agent optimisé : jusqu'à 100/jour maxi
- Durée moyenne :
  - TAD PMR :  $\frac{3}{4}$  mn
  - TAD classique : 1'30/2mn
  - Renseignement voyageurs : 1 mn