

Communiqué de presse



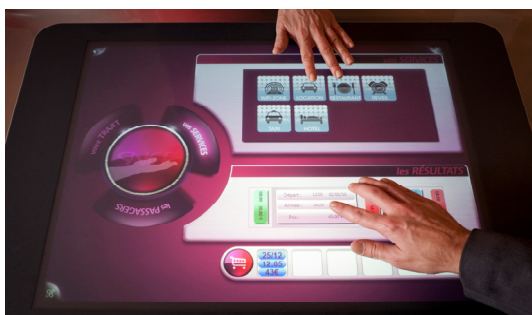
SNCF Voyages

Paris, le 16 février 2010

Bilan du concours MultiTouch « Imaginons les points de vente SNCF de demain »

Les entreprises SQLI et Capgemini ont remporté le concours MultiTouch « Imaginons les points de vente SNCF de demain ».

Lancé par TGVLab* à la fin du mois de septembre, ce concours a permis à des groupes d'étudiants, des start-ups et des grandes entreprises, de proposer des applications pour imaginer une nouvelle façon de vendre des billets de train et des services associés, en utilisant la technologie émergente MultiTouch.



Sur le site 01.net.com, les 20 solutions proposées ont été soumises au vote de plus de 5000 internautes. Six applications ont finalement gagné le droit d'être testées dans 2 boutiques SNCF d'Île de France. En test dans la boutique des 4 Temps à la Défense pour la table Multitouch et à l'espace Esterel de la gare de Lyon pour le mur tactile, les applications ont été soumises au vote de 400 clients et de 85 vendeurs pendant un mois.

Les lauréats :

Le mur tactile en gare de Lyon :

- 1 – Sqli agency
- 2 – Steria
- 3 – Capgemini

La table Multitouch à la boutique de la Défense :

- 1 - Capgemini
- 2 - Emotic (start-up d'une dizaine de salariés)
- 3 - EFREI (groupe de 3 étudiants)

Les prix :

- Les premiers (Sqli agency et Capgemini) remportent une table Microsoft Surface™ d'une valeur unitaire de 13 000 €.
- Les deuxièmes (Steria et Emotic) remportent une dalle tactile d'une valeur de 3 500 €.
- Les troisièmes (Capgemini et EFREI) gagnent un PC portable MultiTouch d'une valeur de 2 000 €.

Un intérêt avéré

Plus de 400 enquêtes de satisfaction qualitatives et quantitatives ont été réalisées par deux organismes externes (EQUAL et Panel On The Web) auprès des clients et des 85 vendeurs volontaires formés au MultiTouch en boutiques SNCF.

Contacts presse SNCF

Agnès Grisoglio. Tél : 01 53 25 78 34

Marie Royer. Tél : 01 53 25 65 47

Alexandra Prat. : 01 53 25 95 13

Les notes globales de satisfaction et de perception positive côté client dépassent les 7 sur 10. Ces notes sont plus élevées pour la table tactile (60% de notes de 8 à 10, note moyenne de 7,3 sur 10) que pour le mur tactile (48% de notes de 8 à 10, note moyenne de 7). En effet, les vendeurs comme les clients s'accordent à dire que plus le support est à l'horizontale, plus la relation de vente s'organise facilement, à trois, dans un triangle client / vendeur / interface. Au contraire, plus le support est à la verticale, plus le client se sent en position de faire son opération seul.



Tous remarquent et apprécient la vision commune de l'écran, qui change la relation client/vendeur SNCF. Selon les agents, c'est une demande forte des clients de voir et de comprendre la construction de leur voyage. Ni guichet de vente classique, ni borne libre service, la technologie MultiTouch transforme la relation de vente habituelle. De plus, la possibilité de poser des objets (cartes de fidélité SNCF, téléphone portable, etc.) sur la table, qui les reconnaît, est très appréciée et permet une réelle interaction avec l'agent SNCF.

Les études menées montrent que les utilisateurs sont intransigeants quant à la manipulation du tactile. Ils demandent de la rapidité et de la simplicité. Les fonctions gadget déplaisent et sont considérés comme une perte de temps.

Des questions de confidentialité sont également posées par les clients, face à des surfaces qui sont très grandes et potentiellement visibles des personnes présentes sur le lieu de vente.

Les conclusions de ces études vont être intégrées aux réflexions sur les futurs points de vente SNCF. L'expérimentation Multitouch est exploratoire et, bien qu'elle n'ait pas vocation à être généralisée dans l'immédiat, elle permet à l'entreprise de préparer le cahier des charges des futurs espaces de vente en y associant les clients et les vendeurs.

** Ce concours s'inscrit dans la démarche de co-construction que mène la SNCF depuis un an avec TGV Lab. Après avoir mené des projets comme TGV Family, les écopacteurs en gare ou encore le test de restauration sur les courts trajets TGV, TGVLab continue d'inviter les clients et les entreprises innovantes à expérimenter de nouveaux services. Cela permet ainsi de mieux adapter les services de la SNCF aux attentes de ses clients.*

Contacts presse SNCF

Agnès Grisoglio. Tél : 01 53 25 78 34

Marie Royer. Tél : 01 53 25 65 47

Alexandra Prat. : 01 53 25 95 13