

# SMART MOBILITY

## LA STRATÉGIE DIGITALE DU GROUPE TEC



GO DIGITAL!

CEM Juin 2017

# SOMMAIRE

1

CONTEXTE

2

LA STRATEGIE DIGITALE  
DU GROUPE TEC

3

REALISATIONS 2016

4

PLANNING 2017-2018

1

# CONTEXTE

# Démarche stratégique sur les attentes de mobilité et les perspectives d'évolution de l'offre

- Le marché de la mobilité se caractérise par une mutation en raison de l'évolution rapide des nouvelles solutions de mobilité, de l'apparition de nouveaux acteurs, de l'émergence de nouvelles technologies.

La mobilité vit la disruption : les géants du numérique  
GAFA



Les NATUL : entreprises qui se développent sur les services créés par les GAFA



# Mobilité partagée

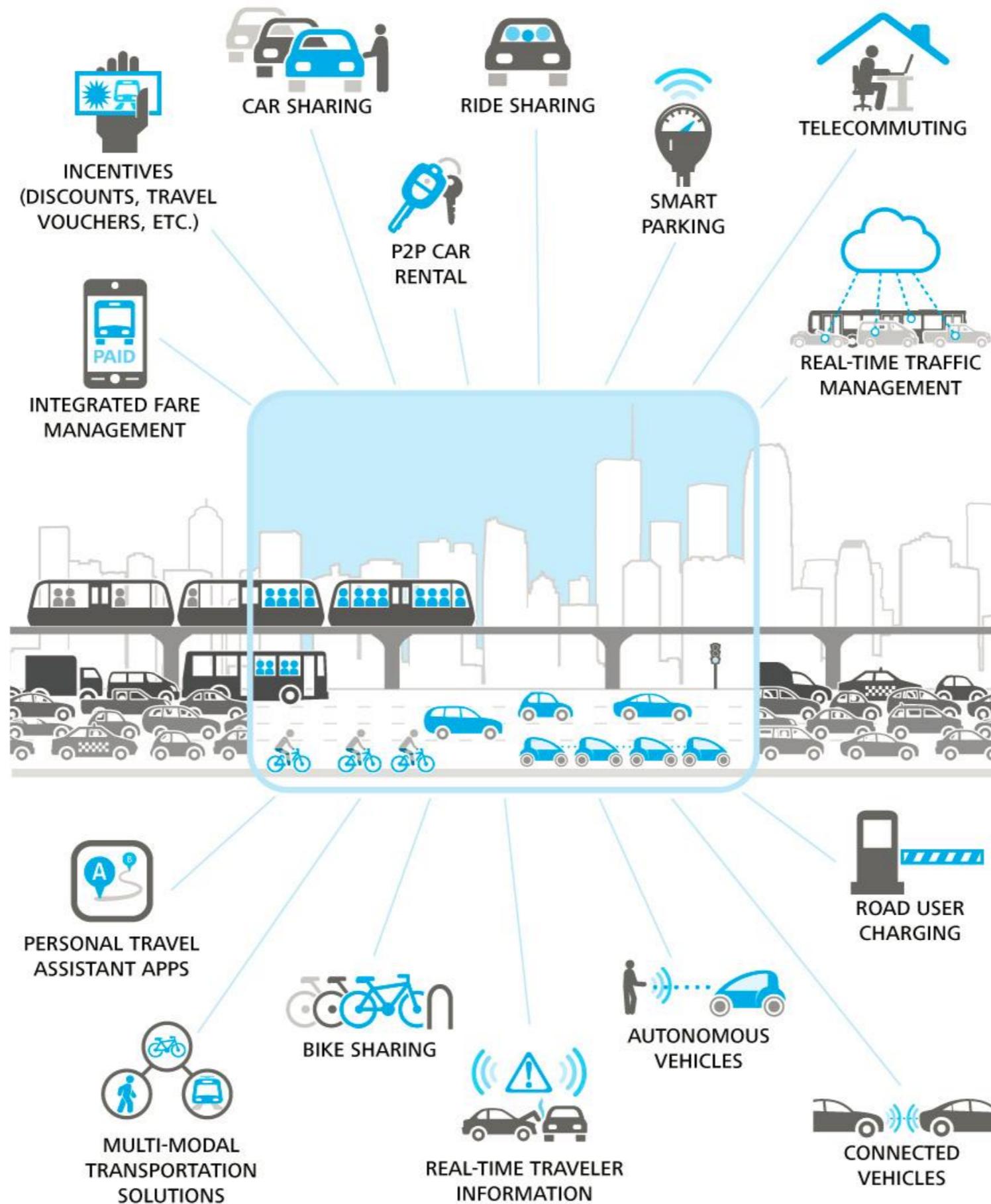
1975

2017



Carpool.be





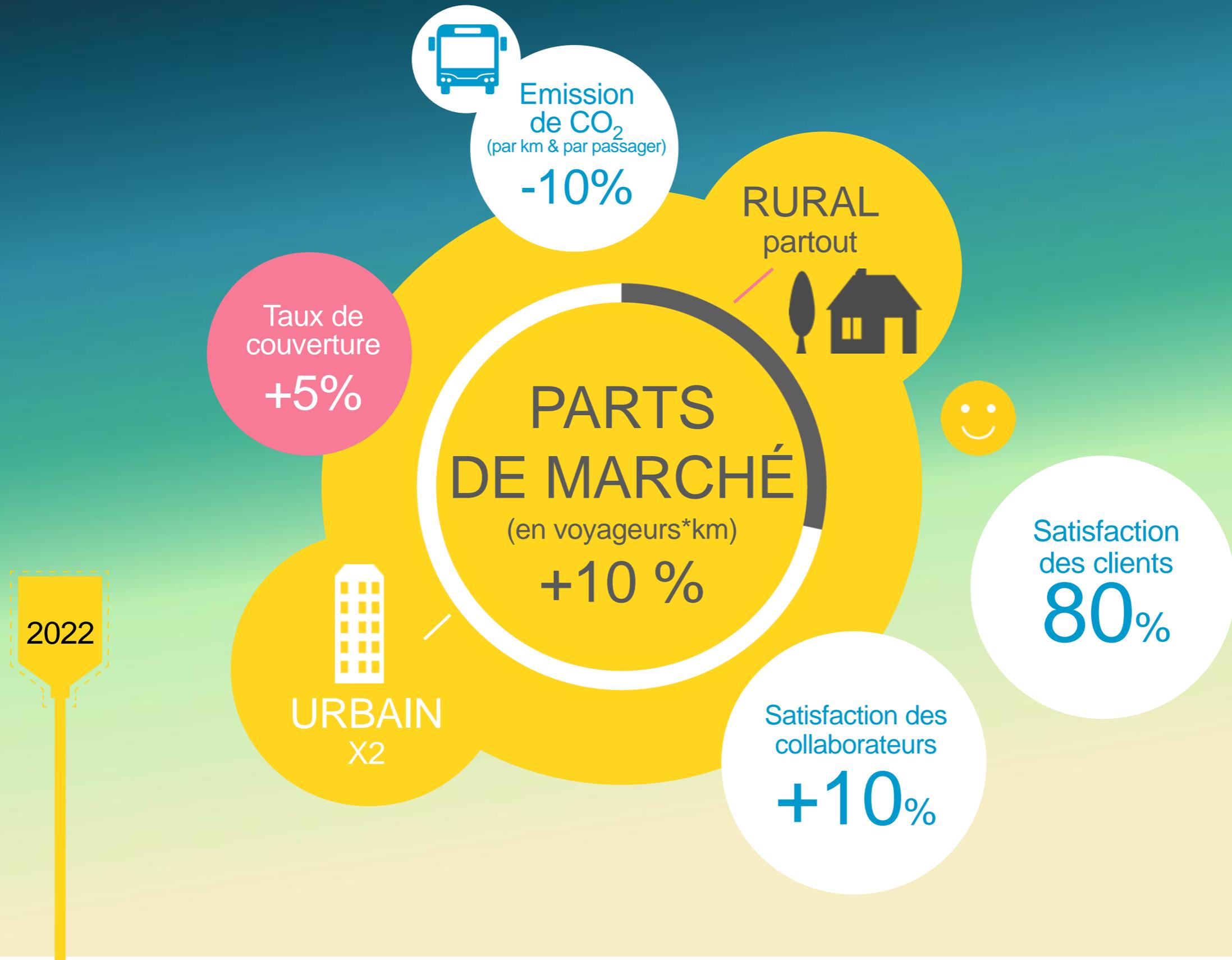
## UNE EVOLUTION DES COMPORTEMENTS : le Mobile au cœur de la Vie

- Croissance des accès à Infotec.be via mobile entre 2013 et 2014 :  
**+131%**
- Part des consultations Infotec sur mobile / tablette en 2014 : **50%**





- Le transport public doit tenir compte de ces évolutions afin de contrer la prévision de perte de 26% de parts de marché (BFP).



« Useurs de pneus et de rails ultra-qualitatifs »

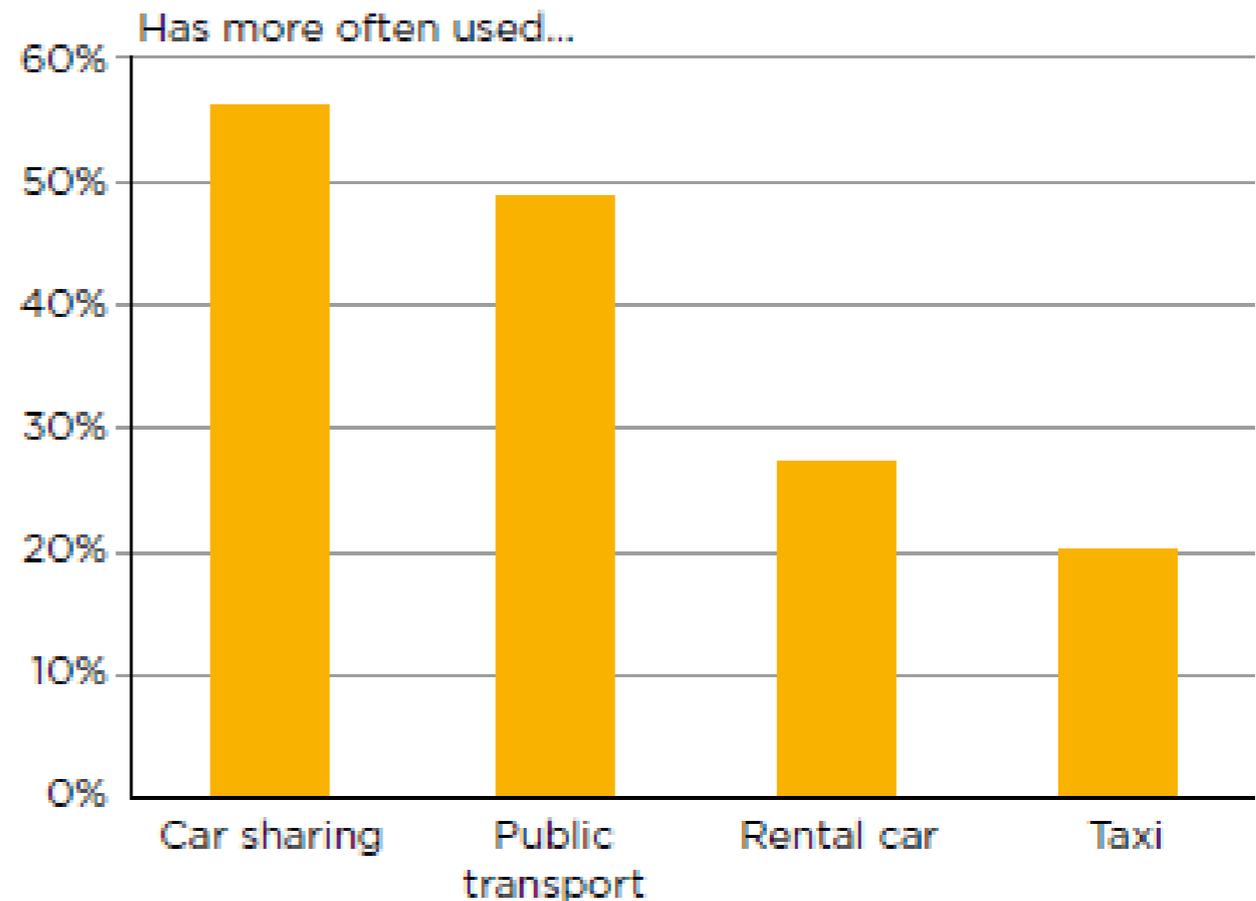
ou

MaaS ? »

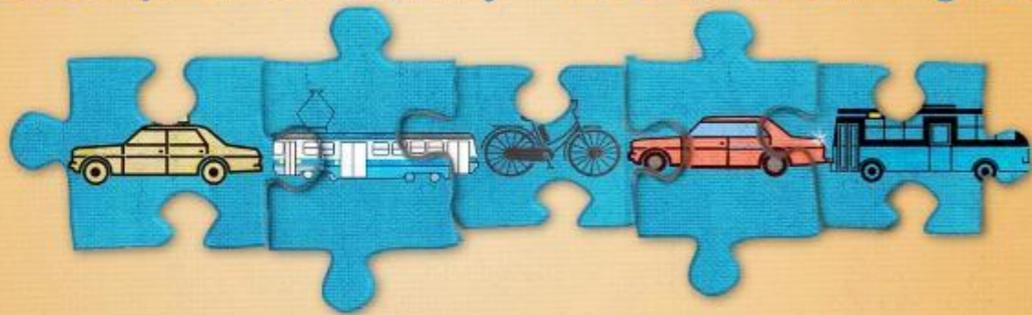
# Mobility as a Service

**One-stop-mobility shops** or integrated mobility platforms are emerging, bringing convenience, time, and cost savings to the traveler.

**FIGURE 6: MOBILITY BEHAVIOUR CHANGE OBSERVED WITH UBIGO USERS** Source: [web.viktoria.se/ubigo](http://web.viktoria.se/ubigo)



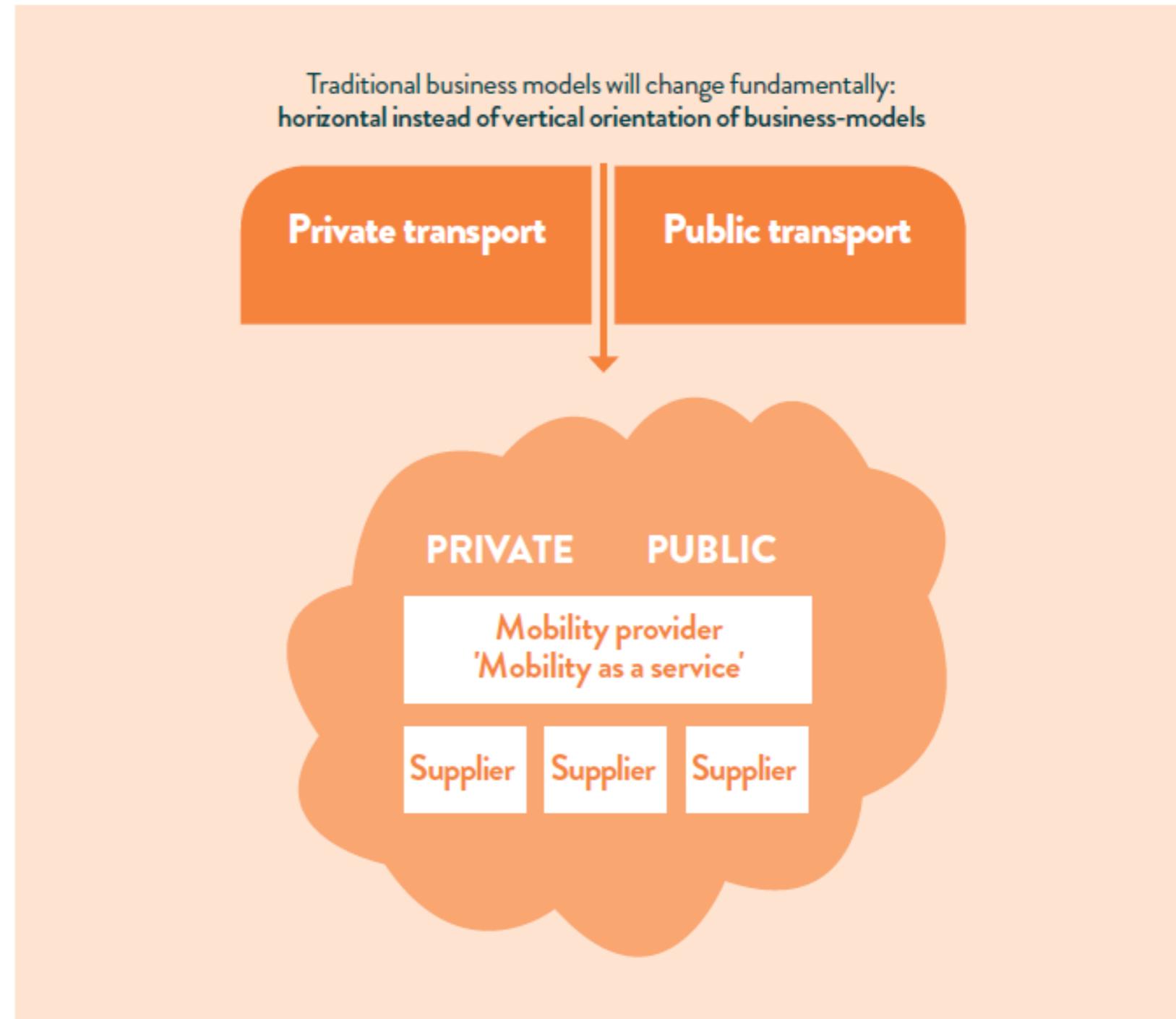
Subscription on mobility – instead of owning a car



# MaaS

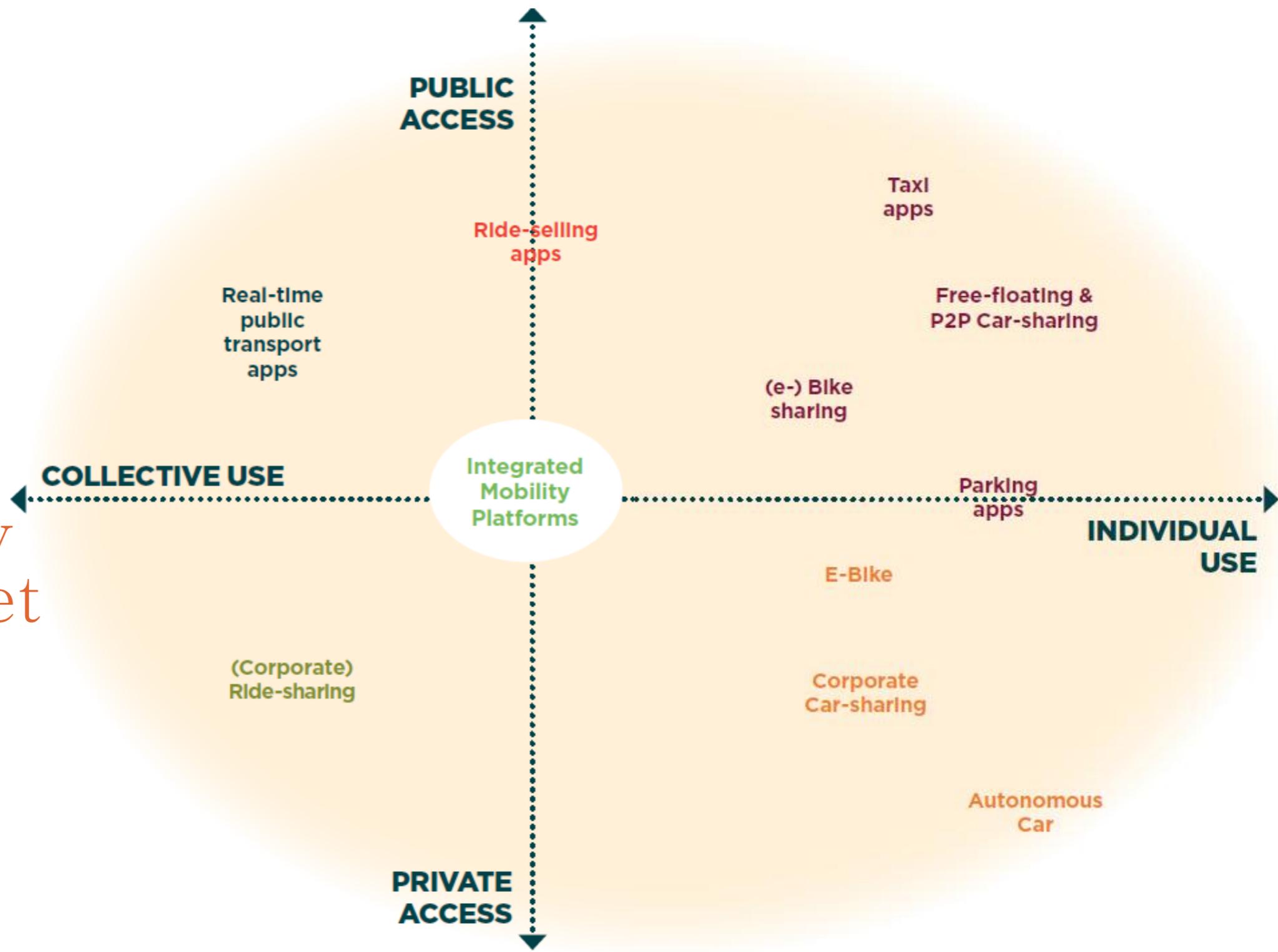
## Shifting business models

Determining who is best placed to run MaaS is clearly no easy task. One thing is for sure, whoever does is bound to face the challenges of combining public and commercial services into a single seamless offer; one that features transparency, ensures fair pricing and fair use of tax money, controls the brand and quality, as well as delivering added value that encompasses all the actors on board the platform. [REDACTED]



Source: üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

New mobility services meet public transport

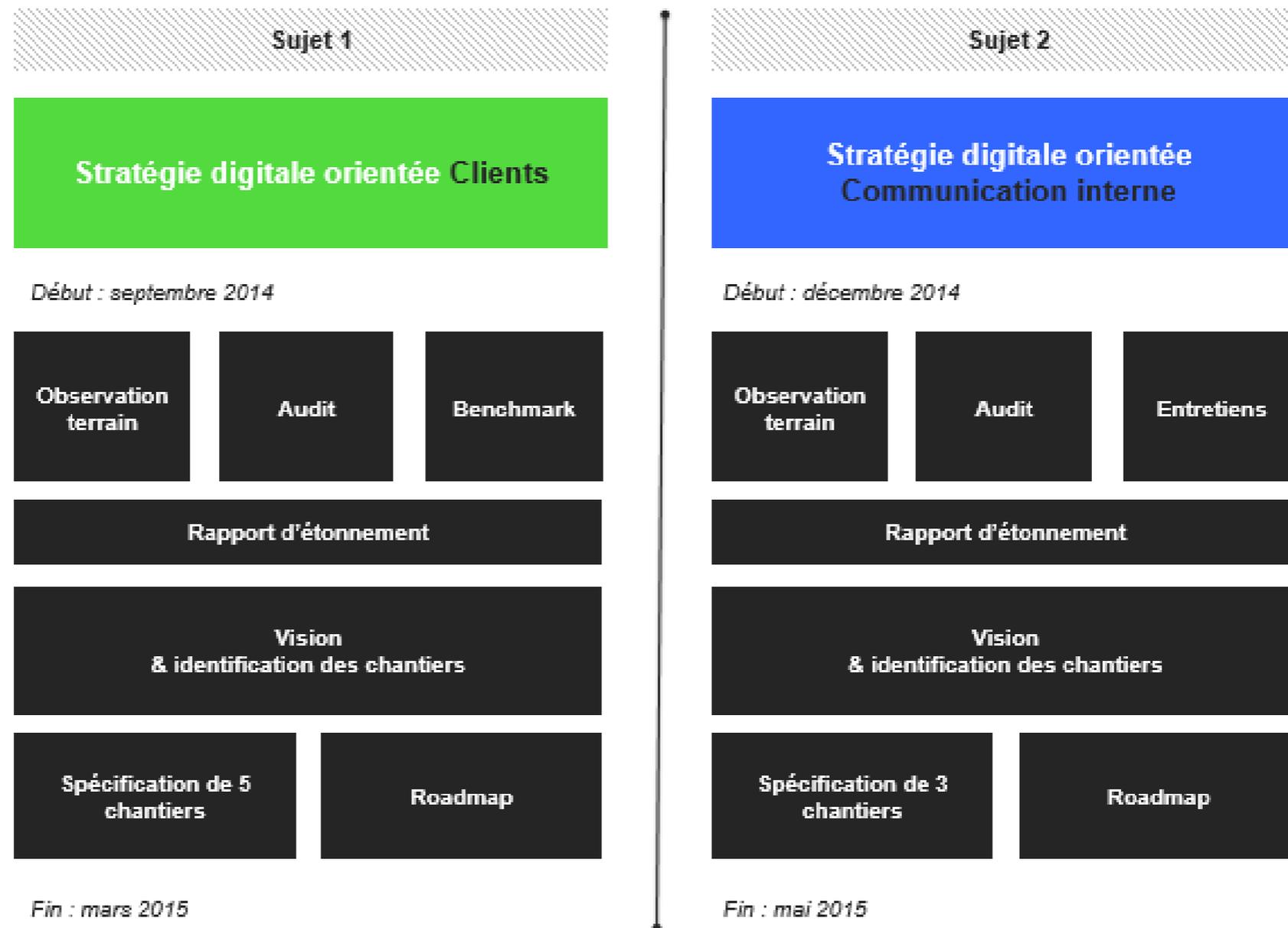




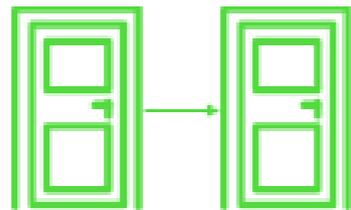
②

LA STRATEGIE DIGITALE  
DU GROUPE TEC, un moyen  
pour atteindre nos objectifs

# 2015 : DEFINITION DES NOUVEAUX PARCOURS CLIENTS / INTERNES



## 2015 : DEFINITION DES NOUVEAUX PARCOURS CLIENTS / INTERNES



**Expérience voyageur :** Un accompagnement minimum des voyageurs tout au long de leurs parcours



**Relation client :** Une méconnaissance des clients et des opportunités d'interaction trop peu nombreuses.



**Innovation ouverte et partenariats :** Le TEC dialogue encore très peu avec son écosystème



ÉTAPES

PRÉPARATION      ACHAT      DÉPART / CIRCULATION AVANT TRANSPORT      À BORD      ARRIVÉE À DESTINATION

PARCOURS

PROGRAMMER UN DÉPLACEMENT

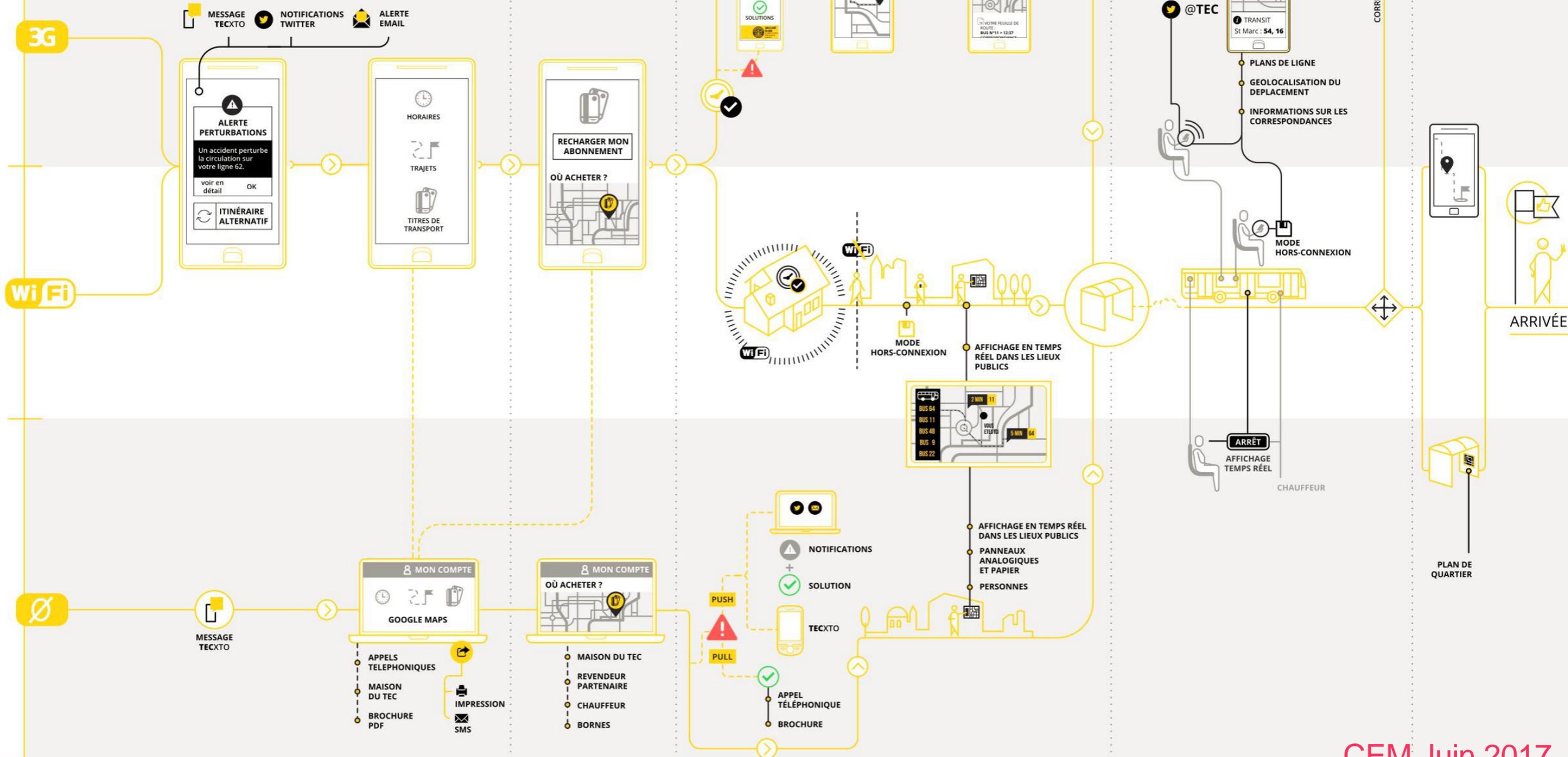
1 VÉRIFICATION HORAIRE

2 RECHERCHE POINT DE DÉPART

3 VÉRIFICATION HORAIRE AU POINT DE DÉPART

IDENTIFICATION ARRÊT

S'ORIENTER



## 2016 : DEFINITION DU PERIMETRE

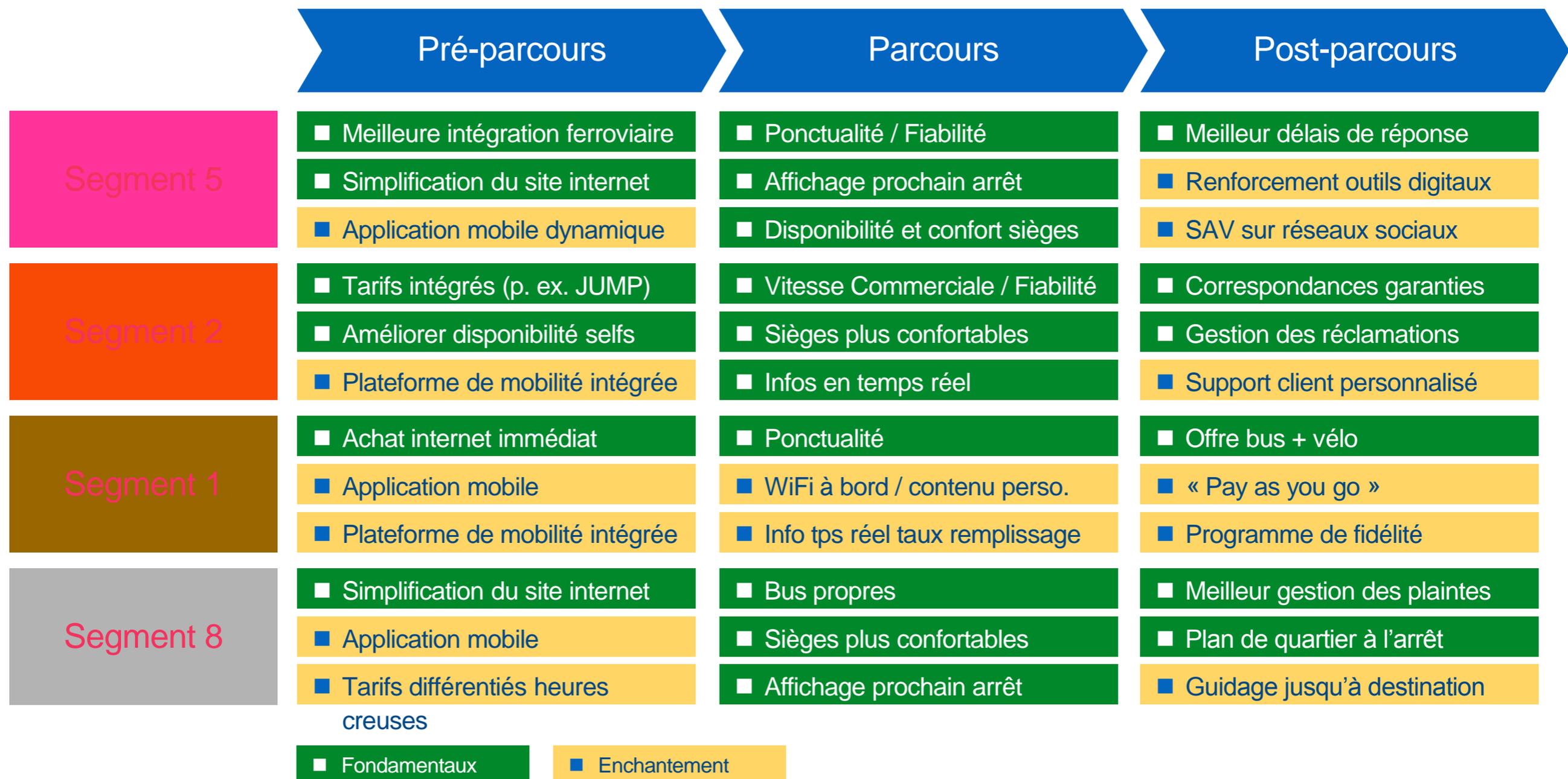
- 3 objectifs stratégiques :
  - Fidélisation de la clientèle
  - Acquisition de nouveaux clients
  - Evolution des modes de travail internes

## 2016 : FINALISATION DU PERIMETRE

- 4 axes de projets :
  - Axe 1 : Information voyageurs interactive
  - Axe 2 : Personnalisation de la relation client
  - Axe 3 : Collaboration et digitalisation interne
  - Axe 4 : Accompagnement de la transformation digitale

# Les réflexions confirment le besoin d'adresser prioritairement les fondamentaux afin de solutionner les irritants clés au travers l'ensemble des segments cibles

## Éléments saillants évoqués afin d'améliorer la satisfaction pour les segments cibles





 NOUVEAU

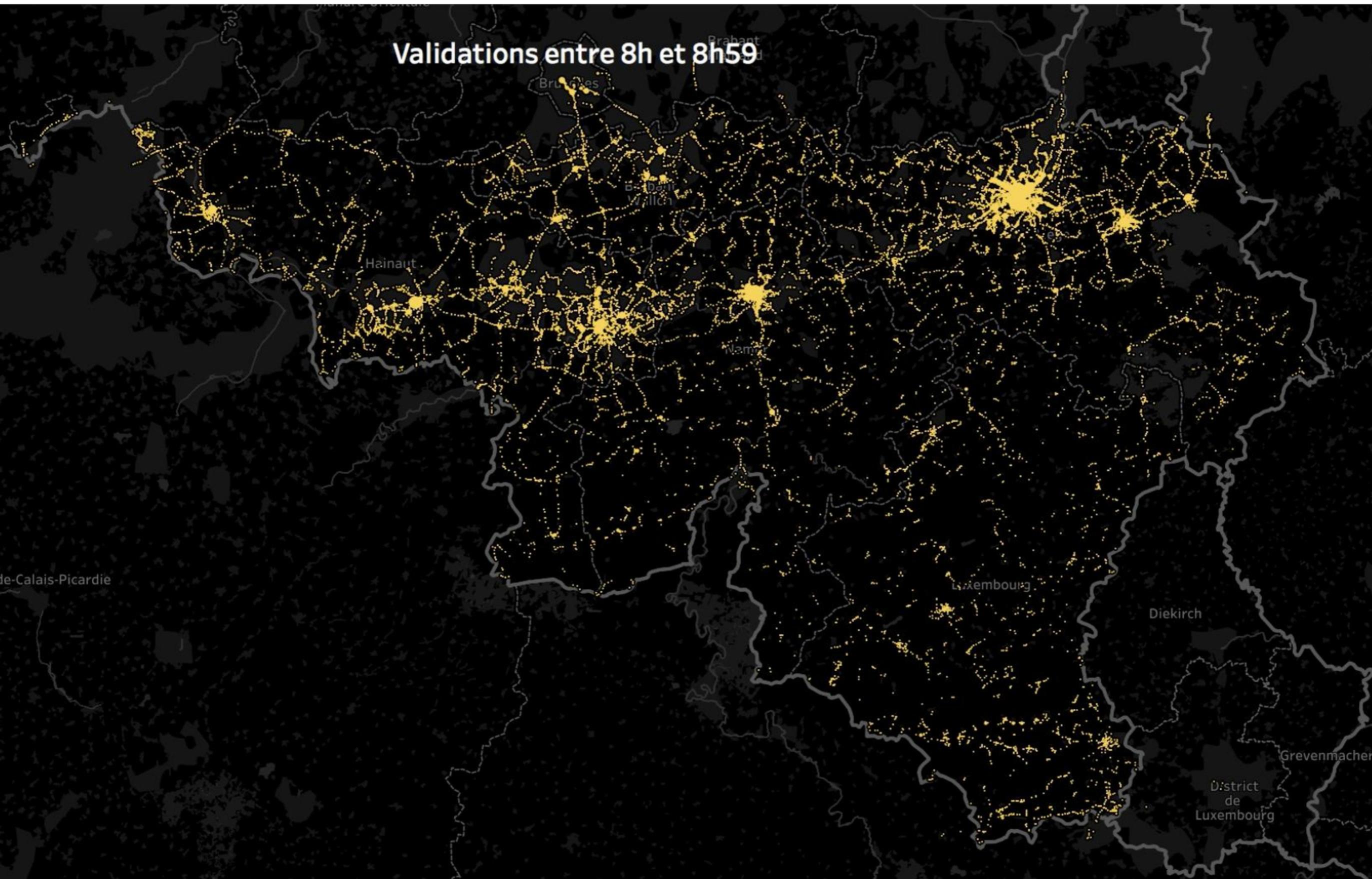
3

# REALISATIONS 2016

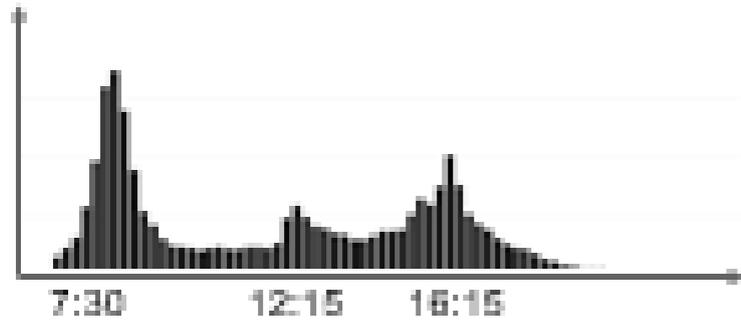
## DES REALISATIONS SUR LES AXES 1 ET 2 ESSENTIELLEMENT

- 4 principales réalisations en 2016 :
  - Préparation du lancement d'une **application mobile** TEC
  - Intégration des données TEC sur **Google Maps**
  - Préparation de la **lecture de carte MOBIB** via smartphone
  - Analyse clients sur base des **données billettiques**

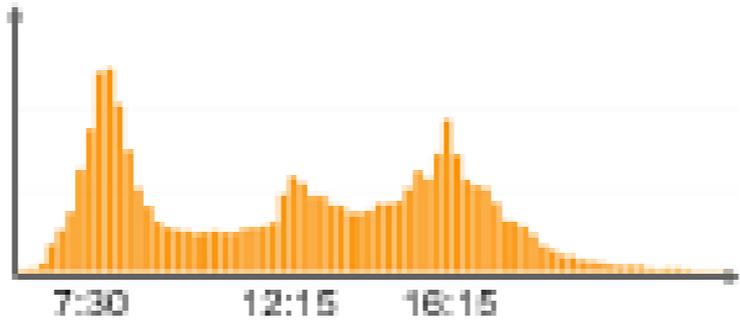
# Validations entre 8h et 8h59



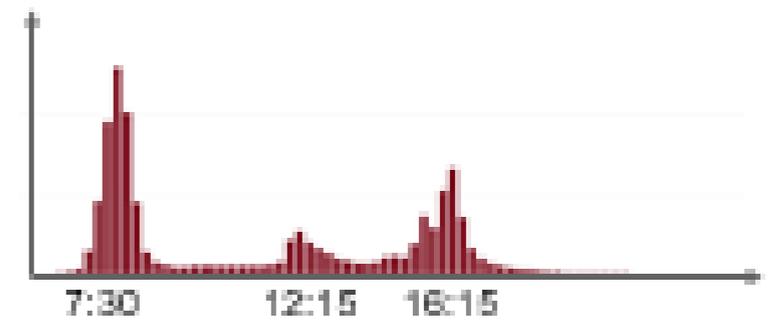
### HYPERMOBILE



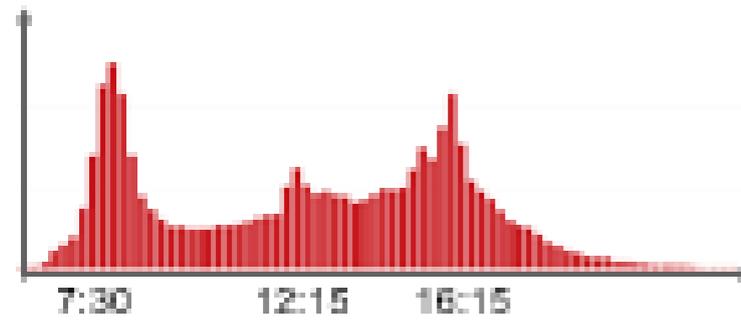
### JEUNE ACTIF



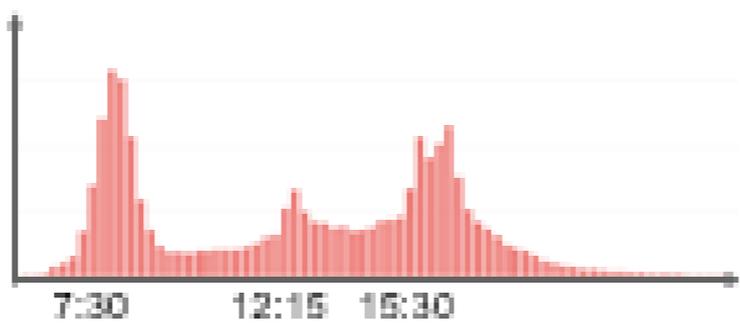
### ÉTUDIANT



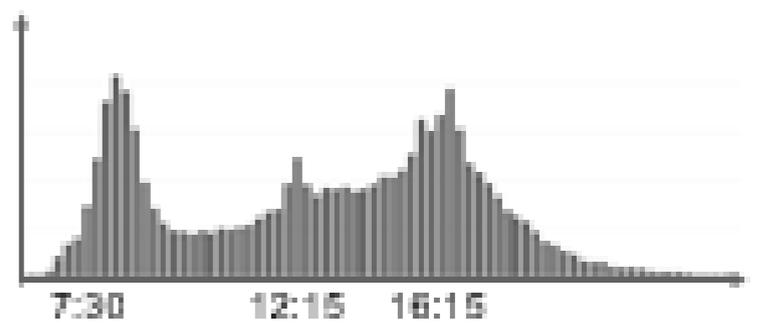
### ACHETEUR CONFORT



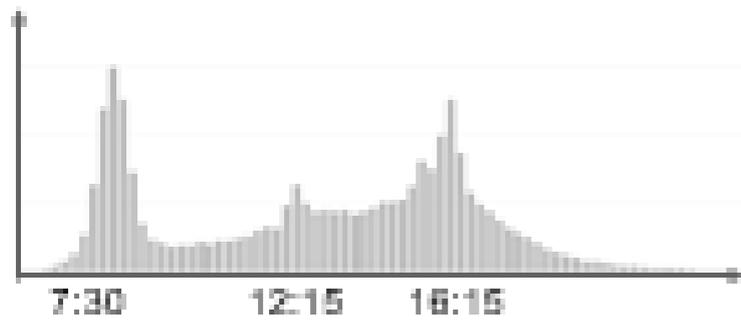
### CLIENT RÉCENT



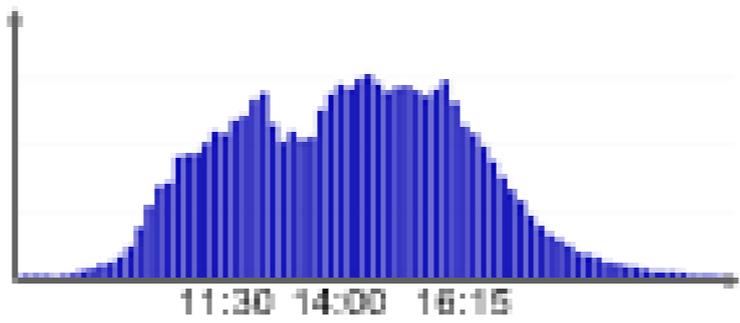
### CLIENT PEU ENGAGÉ



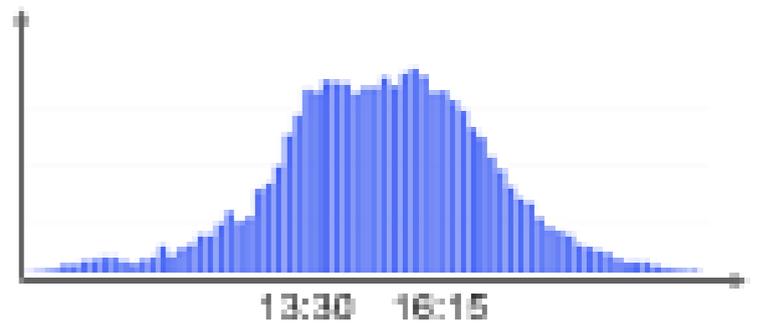
### TARIF SPÉCIAL



### SÉNIOR



### CLIENT LOISIR



④

PLANNING des actions

2017 - 2018

## PROGRAMME 2017

- 18 actions identifiées
  - Projets définis dans le cadre de la réflexion stratégique initiale
  - Projets intégrés sur base des besoins de l'organisation

## OUTILS OPERATIONNELS A COURT TERME

- Outil CRM BUS'ness (prospection et suivi des clients entreprise)
- Salle de presse digitale
- Site internet événementiel

## OUTILS OPERATIONNELS A COURT TERME

- **Outil CRM BUS'ness** (prospection et suivi des clients entreprise)
- Salle de presse digitale
- Site internet événementiel

## PILOTES ET ESSAIS TECHNIQUES

- Information en temps réel (version 1)
- Connexion wifi et diffusion de contenu média à bord
- Achat et validation sur smartphone
- Edition de fiches horaires personnalisées
- Test de nouveaux formats d'écrans d'information
- Outil de collaboration interne mutualisé

## PILOTES ET ESSAIS TECHNIQUES

- Information en temps réel (version 1)
- Connexion wifi et diffusion de contenu média à bord
- **Achat et validation sur smartphone**
- Edition de fiches horaires personnalisées
- Test de nouveaux formats d'écrans d'information
- Outil de collaboration interne mutualisé

## ANALYSES ET PREREQUIS

- Finalisation de l'analyse sur les données billettiques
- Déclinaison de l'identité graphique pour les canaux digitaux

## ANALYSES ET PREREQUIS

- Finalisation de l'analyse sur les données billettiques
- Déclinaison de l'identité graphique pour les canaux digitaux

## DEVELOPPEMENTS STRUCTURANTS

- Refonte du site Infotec
- Information et service aux clients sur les réseaux sociaux
- Lancement de l'application mobile TEC

## DEVELOPPEMENTS STRUCTURANTS

- Refonte du site Infotec
- Information et service aux clients sur les réseaux sociaux
- **Lancement de l'application mobile TEC**

# TRANSFORMATION DIGITALE INTERNE

- Espace de travail digital
- Plateforme d'information projet
- Boîte à idées digitale interne
- Outil de collaboration projet

# TRANSFORMATION DIGITALE INTERNE

- **Espace de travail digital**
- Plateforme d'information projet
- Boîte à idées digitale interne
- Outil de collaboration projet

## PROGRAMME 2018

- Analyse dynamique des données clients
- Digitalisation de la billettique
- Lancement d'outils de services clients
- Mutualisation des applications internes

## PROGRAMME 2018

- Analyse dynamique des données clients
- Digitalisation de la billettique
- **Lancement d'outils de services clients**
- Mutualisation des applications internes