# DOSSIER DE PRESSE

Janvier 2013

# TCL SYTRAL lance la première agence en ligne

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# SOMMAIRE


PREAMBULE

1. e-TECELY : UN SYSTEME INNOVANT ET PERFORMANT
2. LES FONCTIONNALITES ESSENTIELLES D'e-TECELY
3. L'AGENCE EN LIGNE : MODE D'EMPLOI

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# PREAMBULE

## LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU CŒUR DU RESEAU DE TCL

Le marché des transports publics reflète les importantes **mutations de la société** et notamment l'émergence de **nouveaux besoins** et la prise en compte des nouvelles technologies qui révolutionnent et modifient en profondeur les usages.

**Simplifier les déplacements des voyageurs** du réseau TCL est au cœur des priorités du SYTRAL qui investit sans cesse afin de développer des **systèmes toujours plus performants** au service des attentes des clients.

Des services innovants, s'appuyant sur les nouvelles technologies, déployés sur le réseau ou accessibles à distance (téléphones portables, ordinateurs et tablettes), permettent de préparer son déplacement, de prévoir son trajet, d'accéder aux horaires en temps réel, d'anticiper la durée de son voyage, d'être informé des éventuelles perturbations, prévues ou inopinées. Ces informations indispensables au bon déroulement de son trajet et aujourd'hui disponibles sur le réseau TCL, **favorisent la mobilité durable**.

**Aujourd'hui le SYTRAL et son délégataire Keolis Lyon enrichissent les canaux de distribution en proposant e-Técély, un service performant de vente à distance qui permet désormais aux voyageurs du réseau d'acquérir leur titre de transport depuis leur ordinateur, répondant ainsi à une attente forte et rendant encore plus accessible le réseau TCL.**

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 1. e-Técély : un système innovant et performant

**Les 350 000 abonnés actifs du réseau TCL** bénéficient d'une offre riche et diversifiée de titres de transport disponibles dans de nombreux canaux de vente situés aux 4 coins de l'agglomération :

- 447 distributeurs automatiques de titres
- 200 points service
- 8 agences commerciales
- 100 guichets automatiques de banque du groupe CIC-Crédit Mutuel

Poursuivant son objectif de sans cesse **améliorer l'offre de distribution** des titres de transport pour satisfaire aux mieux les attentes des clients et **faciliter leur accessibilité au réseau**, le SYTRAL lance **e-Técély, un nouveau service personnalisé, innovant et performant de vente à distance**.

Si certaines villes françaises proposent déjà un service de vente de titres dématérialisés, **l'agglomération lyonnaise est la première à offrir, en ligne, les services d'une agence commerciale.** Outre l'achat de titres et les recharges d'abonnements désormais disponibles en ligne, e-Técély propose **une large gamme de services** tels que la commande d'une carte Técély pour les nouveaux usagers, l'obtention des droits à réduction, la mise à jour de son profil et de ses droits, l'obtention de renseignements liés aux tarifs et enfin, la gestion de plusieurs cartes Técély sur un seul et même compte.

**Conforme aux exigences de sécurité bancaires**, le service est disponible sur Windows (version XP ou supérieure), certaines versions de Linux et de Mac OS et compatible avec les principaux navigateurs internet utilisés (Internet Explorer 8 ou supérieur, Mozilla Firefox 3.6 ou supérieur, Google Chrome 11.0 ou supérieur).

Le système permet de gérer jusqu'à 10 000 transactions par heure.

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 1. e-Técély : un système innovant et performant

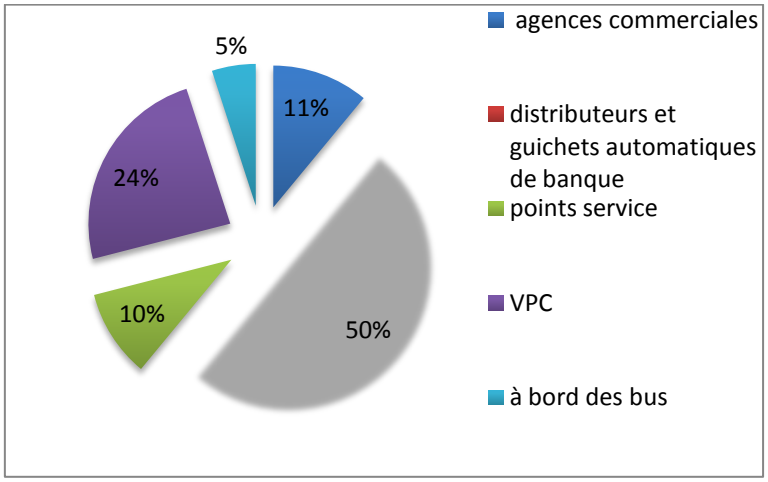
**Véritable agence virtuelle**, e-Técély est le résultat d'un **travail collectif** piloté par le SYTRAL. Deux marchés ont été attribués, le premier à ACS Xerox pour l'adaptation du système billettique existant, le second à Transdata pour la partie gestion et interface du site de vente à distance. SETES ITS et Keolis Lyon sont intervenus en tant qu'AMO (assistance à maîtrise d'ouvrage).

Un panel d'une centaine de clients a, par ailleurs, été sollicité pour **tester le nouveau service**. Leurs retours ont permis aux équipes d'apporter les dernières modifications nécessaires afin de proposer aux clients du réseau, un service complet et performant.

Aujourd'hui abouti, ce projet basé sur la **dématérialisation** ne rime néanmoins pas avec déshumanisation. Si les clients vont désormais pouvoir effectuer leurs achats en ligne, leurs dossiers seront étudiés, traités et gérés par des agents TCL. Une équipe d'une dizaine de personnes répondra à chaque demande de manière personnalisée.

La vente de titres dématérialisés devrait attirer environ 15% de la clientèle, notamment la population habituée aux achats en ligne. Ce nouveau service devrait par ailleurs séduire une nouvelle clientèle dont les contraintes de passage en agence liées aux horaires d'ouverture, aux files d'attente ou encore à l'éloignement de leur lieu d'habitation, dissuadent de s'abonner.
Le budget global du projet s'élève à 2.2 M€.

**Répartition des ventes par canaux de distribution**




**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

**Véritable agence virtuelle, e-Técély est doté de nombreuses fonctionnalités et propose les services suivants :**

- **achat de titres de transport** (tous les abonnements de la gamme TCL sont disponibles, y compris les abonnements par prélèvement automatique avec la possibilité de joindre un relevé d'identité bancaire)

- **demande de carte d'abonnement**

- **demande de droit à réduction** et mise à jour de statut avec envoi des justificatifs de tarifs spéciaux

- **mise à jour de statut** avec envoi des justificatifs nécessaires

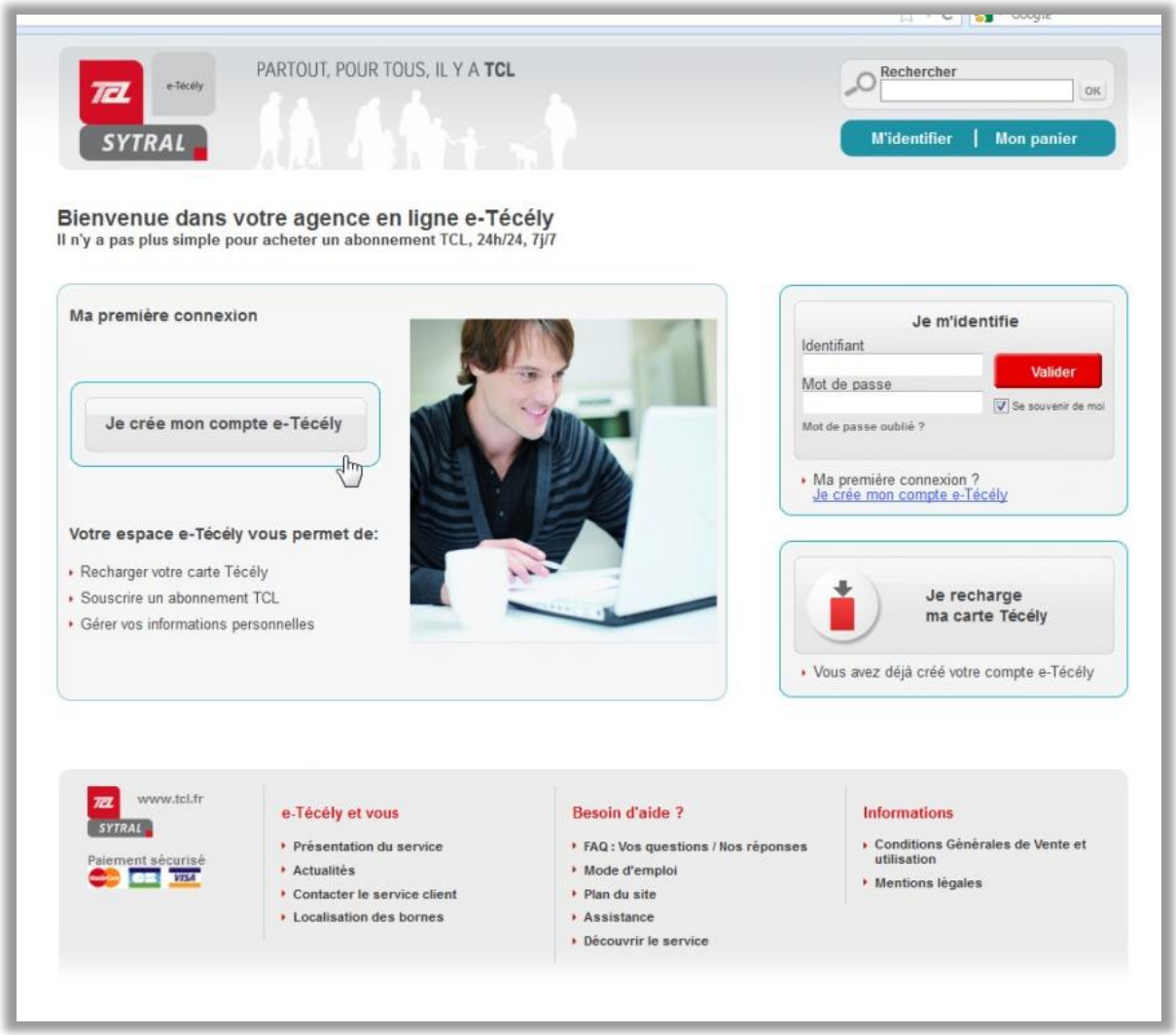
- **recharge et mise à jour de plusieurs cartes à distance** : e-Técély permet également de gérer les cartes Técély des différents membres de sa famille sur un seul compte. Un parent peut ainsi désormais gérer à distance les abonnements de ses enfants.

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

**Avec la mise en service d'e-Técély, le site www.tcl.fr se dote d'une nouvelle rubrique « agence en ligne », accessible depuis la page d'accueil.**

**Je crée mon compte e-Técély,** lors de la première connexion, afin d'accéder à mon espace personnalisé. Lors des connexions suivantes, cette étape ne sera plus nécessaire. Il suffira alors d'ouvrir ma session en renseignant le login et le mot de passe.

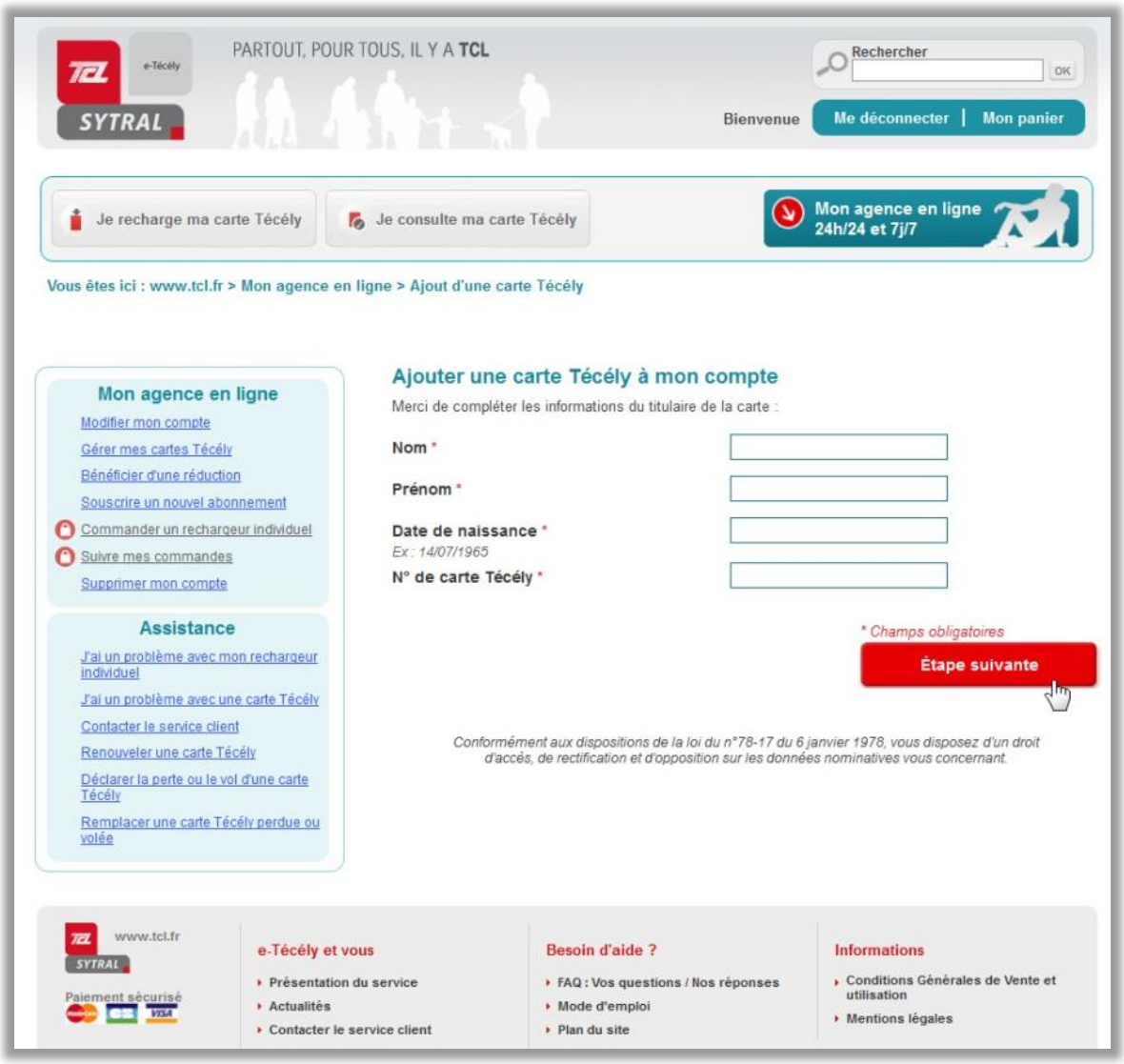



**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

## Je gère ma ou mes carte(s) Técély après les avoir associées à mon profil

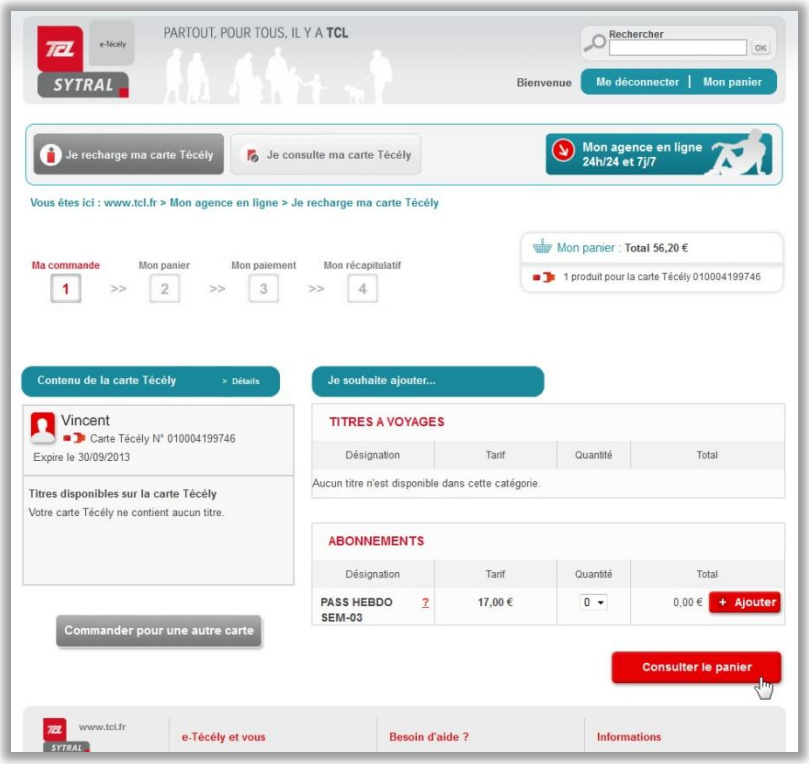
Cette étape est essentielle pour permettre de faire le lien entre mon compte e-Técély tout juste créé et ma carte Técély.




**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

## 1- J'achète un abonnement sans droit à réduction



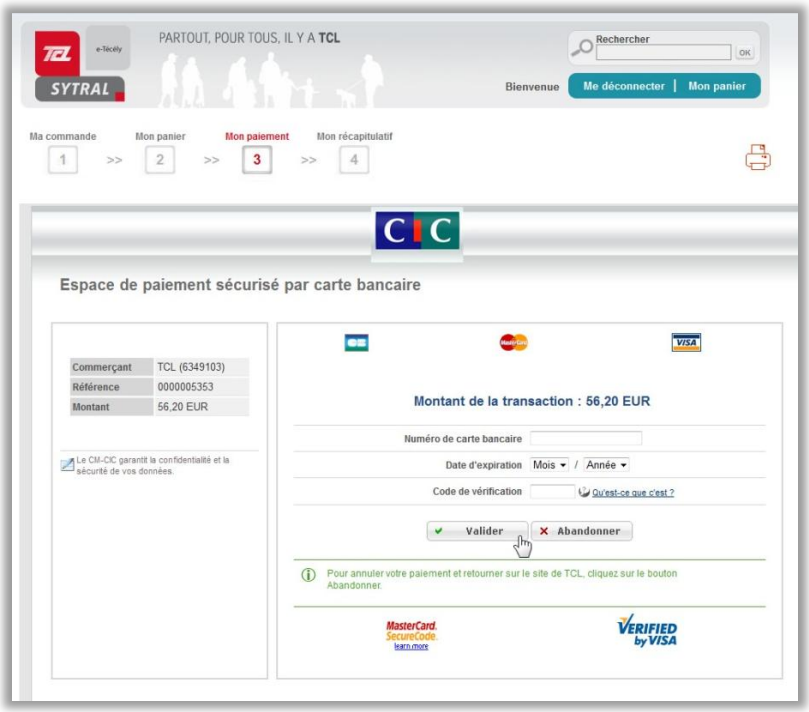

**J'achète mon abonnement, comme sur un site de vente en ligne classique, en suivant les 4 étapes suivantes**:

- ma commande

- mon panier

- mon paiement

- mon récapitulatif



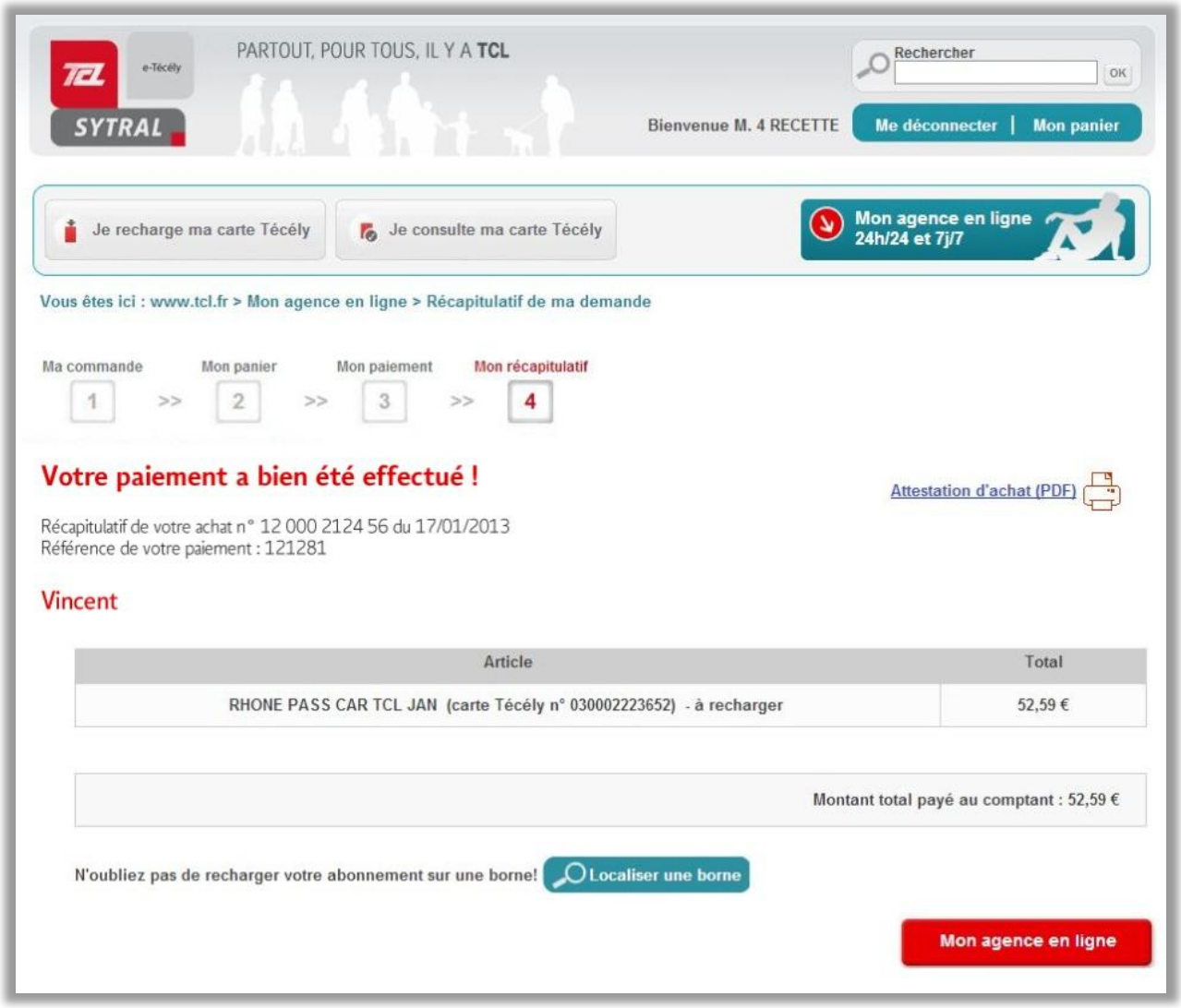

**Le site e-Técély est équipé d'un système de paiement sécurisé** conforme aux dernières normes bancaires en vigueur 3D Secure.

Lorsque mon achat est validé, je reçois un SMS de ma banque. Si je ne possède pas de téléphone portable, il me faudra répondre à la question personnelle enregistrée auprès de ma banque.

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

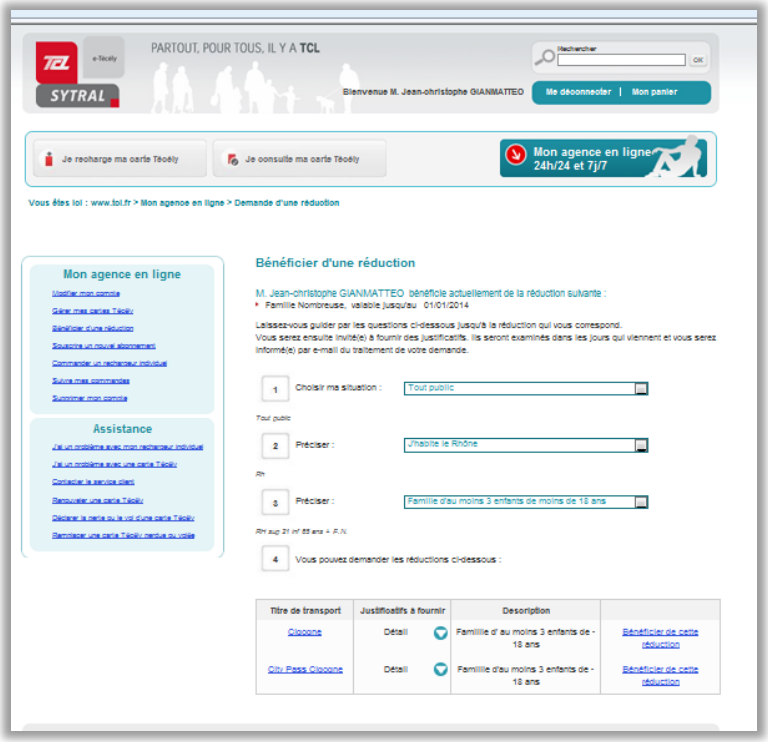
e-Técély m'offre enfin la possibilité d'imprimer un justificatif d'achat officiel servant d'attestation à remettre à mon employeur si je bénéficie de la prime transport.




**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

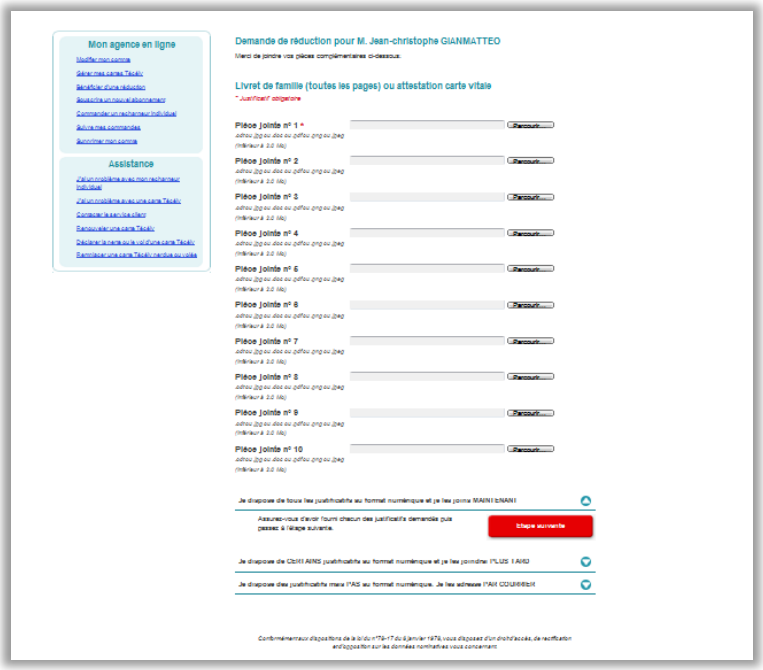
# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

## 2- J'achète un abonnement avec droit à réduction




**Bénéficiaire d'un tarif spécial (famille nombreuse, sénior, tarifs sociaux, etc.), je peux aussi acheter mes titres en ligne.**

Je choisis ma situation et mon lieu de résidence puis précise mon statut.




Je joins tous les justificatifs demandés sous format numérique.

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# 3. l'agence en ligne : mode d'emploi

**Une fois ces démarches effectuées en ligne, je mets ma carte à jour :**

**Soit sur une borne e-Técély.**

Il suffit de poser sa carte sur le réceptacle ; le rechargement est alors effectué sans délai.

200 bornes sont réparties sur le réseau TCL :

-dans les 15 principaux pôles d'échanges multimodaux qui accueillent chaque jour 880 000 voyageurs, soit près de 70% des clients

- dans les stations les plus fréquentées
- dans les campus étudiants
- dans certaines communes éloignées qui ne bénéficient pas d'une liaison rapide sur un pôle d'échanges.

**Soit à l'aide d'un rechargeur individuel***

Les clients ont la possibilité de se procurer un **lecteur individuel** qui, connecté à un ordinateur (sur port USB), permet de recharger instantanément le titre acheté. Proposé au tarif de 9 €, ce lecteur, disponible à la vente sur l'agence en ligne, est livré à domicile. Cette solution alternative a été imaginée pour faciliter les démarches des voyageurs du réseau qui ne résident pas à proximité d'une borne. Ex : une famille nombreuse qui habite Thurins.

** Seules les cartes à puce Técély sont compatibles avec ce lecteur. TCL SYTRAL s'engage à renouveler gratuitement les cartes des clients qui ne seraient pas adaptées au lecteur individuel. Cette démarche sera possible directement depuis le site.*

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61

# Prochaines étapes

Dès la rentrée universitaire 2013, les étudiants pourront également jouir de ce nouveau service en souscrivant leur abonnement Campus en ligne. Le choix du prélèvement automatique leur permettra de bénéficier de 2 mois offerts (juillet et août).

**Les équipes du SYTRAL et de Keolis Lyon, en lien avec les partenaires du projet, travaillent d'ores et déjà sur la prochaine version d'e-Técély.** Poursuivant leur objectif d'amélioration perpétuelle de la qualité du service proposé, ils déclineront notamment de nouvelles fonctionnalités telle que la possibilité d'effectuer une déclaration de perte ou vol de carte Técély, et proposeront des services spécifiques destinés aux professionnels, entreprises et organismes sociaux.

**Contacts presse**
KEOLIS LYON - Elodie Mijieux : 06.23.12.63.41
SYTRAL – Olivia Dufour : 06 74 35 39 61