

Stratégie Digitale Voyageurs





SOMMAIRE

1. Aperçu Stratégie Digitale ONCF

2. Stratégie Digitale Voyageurs

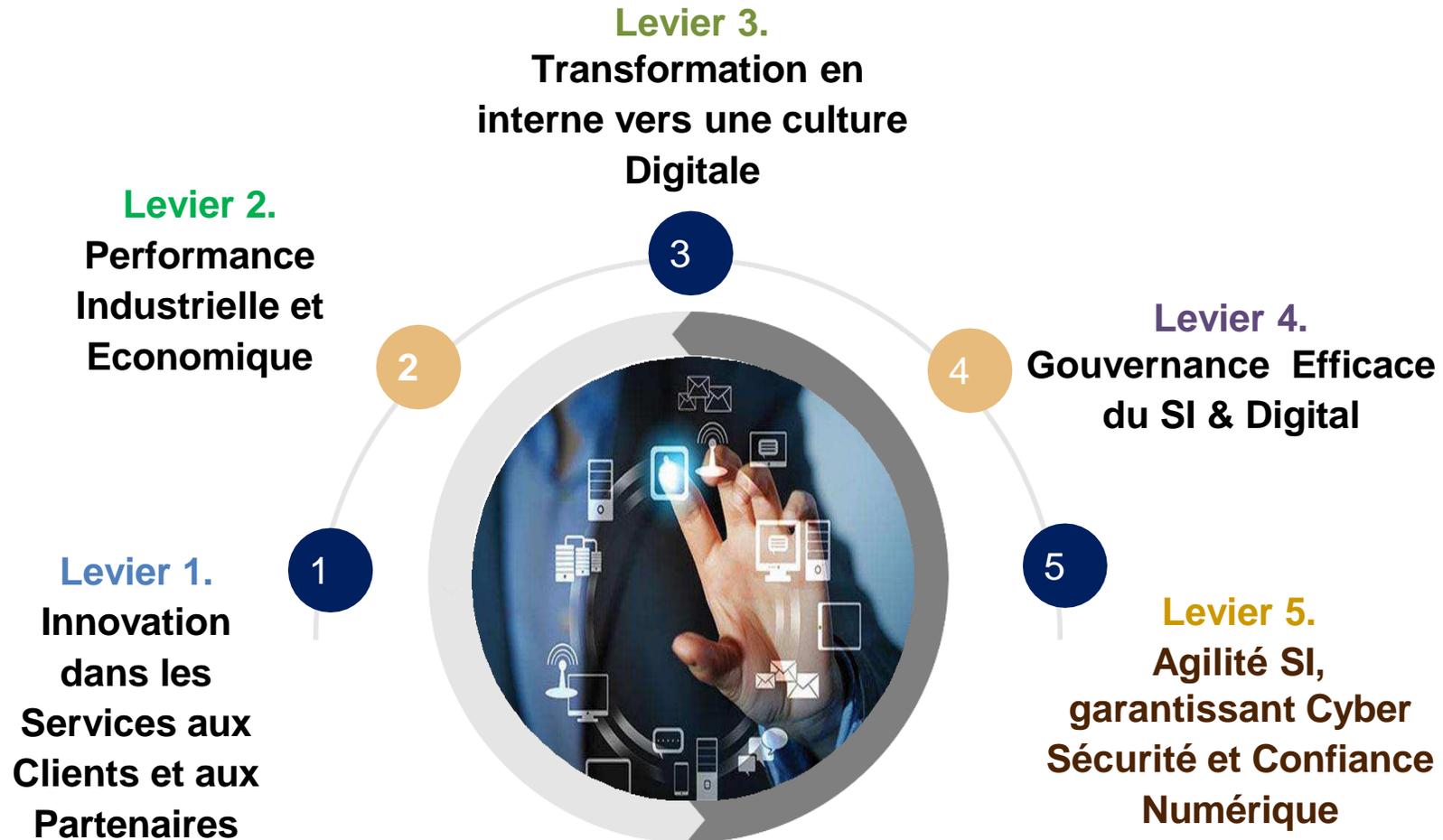
3. Système D'information Voyageurs

4. Multicanalité

5. Yield Management

6. Équipements Gares

7. Services Digitaux



Vision Horizon 2025

- Faire du Digital un levier de développement économique de l'ONCF et du pays.
- Permettre à l'ONCF d'être un leader de la Mobilité Durable, Innovant, Performant, Engagé envers l'Etat, nos Clients, nos Partenaires et l'Environnement.
- Réaliser 90% de nos opérations avec nos Clients et Partenaires à travers le Digital, et gérer notre fonctionnement en interne avec 0 papier

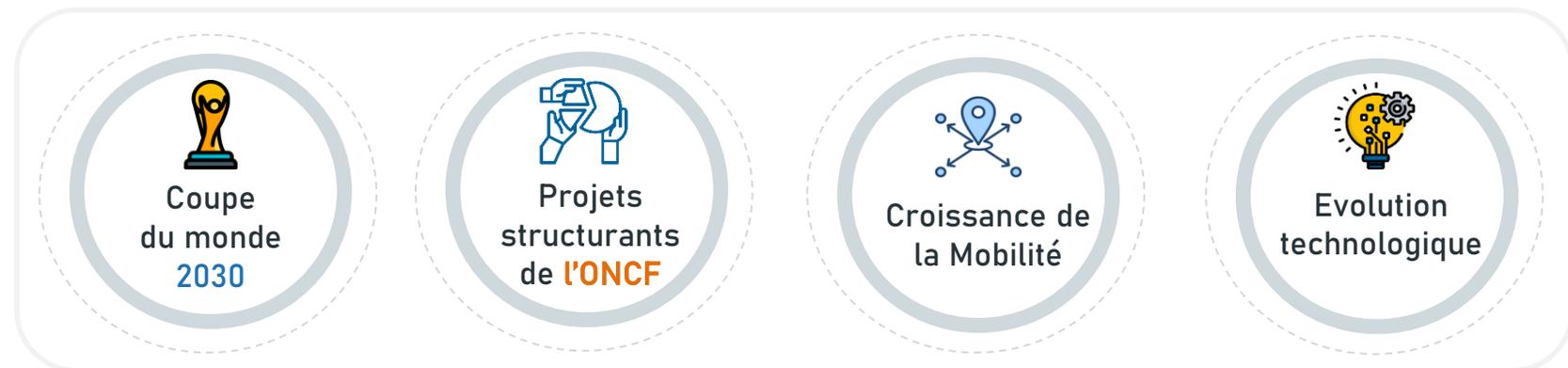
Notre Vision

L'innovation continue vers:

- l'amélioration de l'efficacité opérationnelle,
- la personnalisation de l'expérience client
- et la création de nouvelles opportunités commerciales.

Dans un monde connecté en temps réel moyennant des technologies de pointe

• Dans le contexte



Notre Stratégie → couvre le parcours client:



01

Développement des canaux digitaux

pour simplifier le processus de réservation de billets et offrir des options de voyage flexibles.

03

Optimisation de l'expérience client en se focalisant sur la simplification du processus de réservation de voyage et en réduisant au maximum les points de friction.

02

Intégration des services clients à valeur ajoutée

en offrant des services personnalisés et complémentaires au voyage.

04

Développement de la mobilité grâce à la mise en œuvre de solutions innovantes pour une mobilité **intégrée**.

SIV est un écosystème intégré qui repose sur 7 piliers qui visent à renforcer la relation et l'expérience client



Dans une ère où la connectivité et la personnalisation sont essentielles, l'ONCF vise à instaurer une expérience client fluide grâce à un Système d'Information Voyageurs (SIV). Ce système gère les réservations avec des algorithmes avancés, propose des billets électroniques full digital, et s'intègre en temps réel avec d'autres modes de transport. Il permet également une agilité dans l'intégration des offres, une flexibilité dans les niveaux des prix, tout en offrant des services après-vente et des programmes relationnels personnalisés pour une expérience client optimale.

P1

CONVIVAL

EXPERIENCE
UTILISATEUR ET
CLIENT ENRICHIE

P2

CENTRALISÉ

VISION
DYNAMIQUE DE
L'INFORMATION

P3

OUVERT

INTEROPÉRABILITÉ
AVEC LES SI DES
PARTENAIRES

P4

MODULAIRE

TARIFICATION
YIELDÉE, RICHE
ET SEGMENTÉE

P5

DECISIONNEL

EVALUATION DE
L'EFFICACITÉ
COMMERCIALE

P6

ORIENTÉ CLIENT

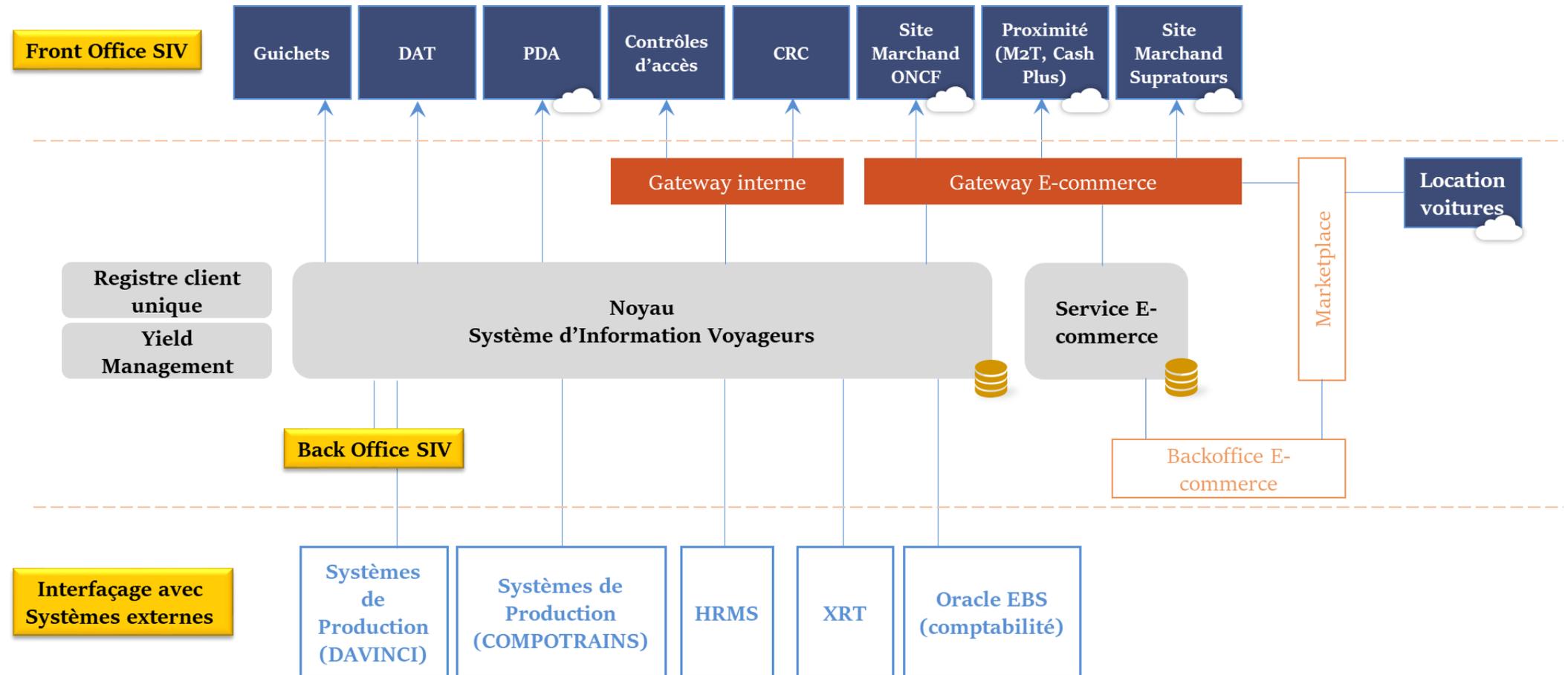
CONNAISSANCE
ET SUIVI DES
CLIENTS

P7

FLEXIBLE

CONCEPTION
AGILE DES
OFFRES

Schéma de l'écosystème applicatif de SIV



GUICHET	E-COMMERCE	DAT	PDA	VENTE DE PROXIMITÉ	PORTAIL ENTREPRISE
<ul style="list-style-type: none"> • Vente et AV des Billets-Cartes au niveau des gares ONCF et Agences Supratours. • 2 types d'espaces de ventes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vente Express ✓ Vente Conseil 	<ul style="list-style-type: none"> • Vente et après vente en ligne des billets dématérialisés via le site : www.oncf-voyages.ma 	<ul style="list-style-type: none"> • Distributeurs automatiques situés au niveau des gares ONCF qui permet l'achat des billets en Self-service 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminaux mobiles connectés en temps réel au central, utilisés par les ACT pour le contrôle et la régularisation à bord 	<ul style="list-style-type: none"> • Vente des billets au niveau des espaces de ventes des partenaires de proximité : CHAABI Cash, BARID CASH, CASH + .. 	<ul style="list-style-type: none"> • Espace WEB B2B d'achat des titres de transport destiné aux entreprises pour gérer les voyages de leurs salariés
+ 300 Guichets	30.000 transactions / jour	+ 60 DAT	500 PDA	+ 3000 espaces de ventes partenaires	+ 80 entreprises

DIFFERENTS MODE DE PAIEMENT :

CASH



TPE



EN LIGNE

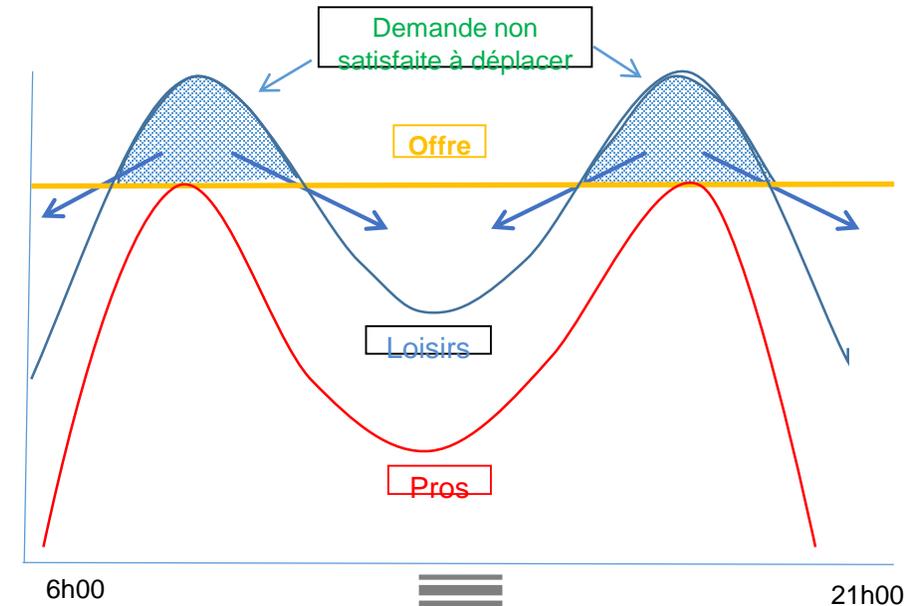
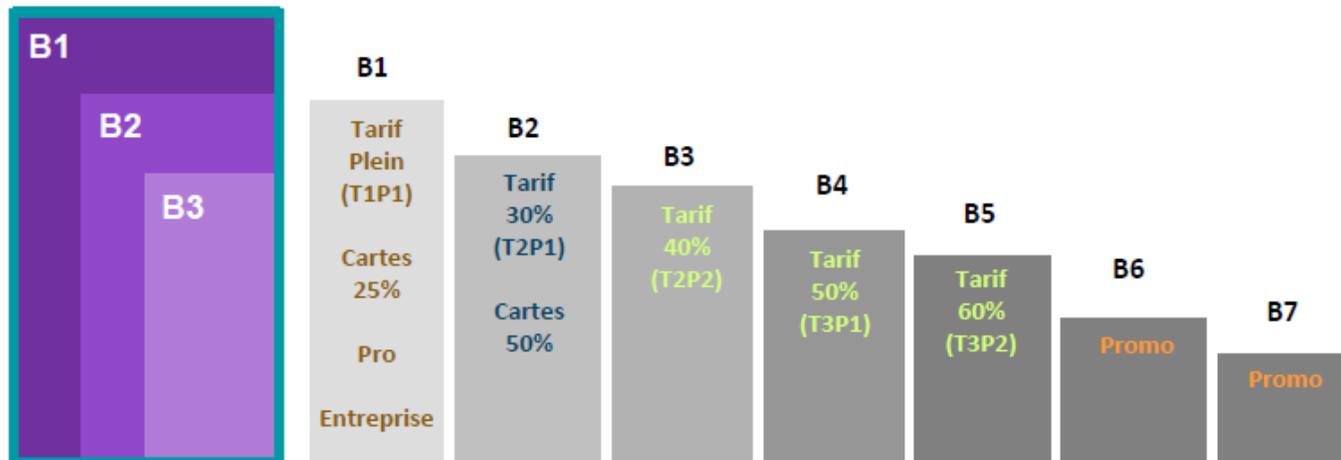


M-WALLET

Un système de Yield Management → Une tarification modulaire

Objectifs :

- **Maximisation des revenus:**
Optimisation des prix en fonction de la demande et de l'offre.
- **Gestion de la capacité:**
Utilisation efficace des sièges disponibles
- **Segmentation du marché:**
Ciblage de différents segments de clientèle avec des tarifs variés.



- **MEILLEUR REMPLISSAGE DES TRAINS**
- **ATTEINTE DES OBJECTIFS DE CA**

- Système de contrôle d'accès d'accès aux Quais: BRAND MAROC



- Coffre fort Intelligent

- Système d'affichage dynamique centralisé dans les gares voyageurs ONCF



Services d'informations voyageurs:

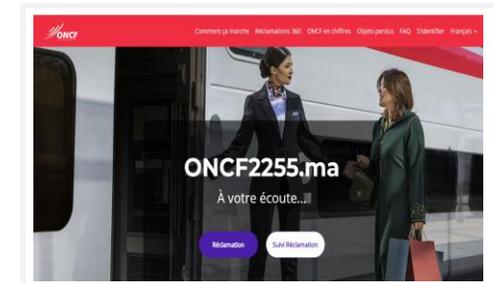
A- L'Appli mobile ONCF TRAFIC

- Suivi en temps réel de la circulation des trains
- Géolocalisation des gares



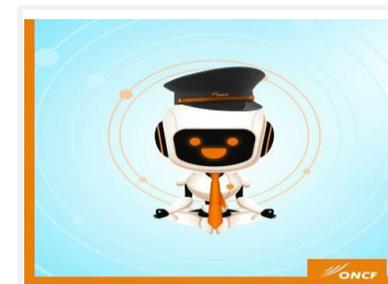
B- Le Site oncf2255.ma

Gestion des réclamations clients en ligne



C- Le Chat bot conversationnel

- Communique en 3 langues
- Répond aux questions écrites et Audio
- Traite les demande d'information sur les horaires et prix des trajets
- Assiste à l'achat des tickets et dirige vers le site marchand de l'ONCF

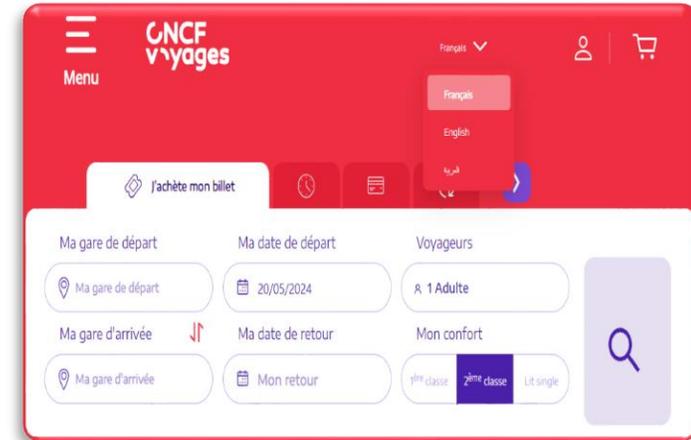


E/M – Commerce:

Site marchand **multilingue** :

- une conception créative du **design UX**;
- Parcours digital optimisé et **sécurisé**;
- Plateforme **évolutive** basée sur des technologies modernes;

- ➔
- **Doubler** les réalisations digitales
 - Evolution annuelle de **2 chiffres** de la part Ecom



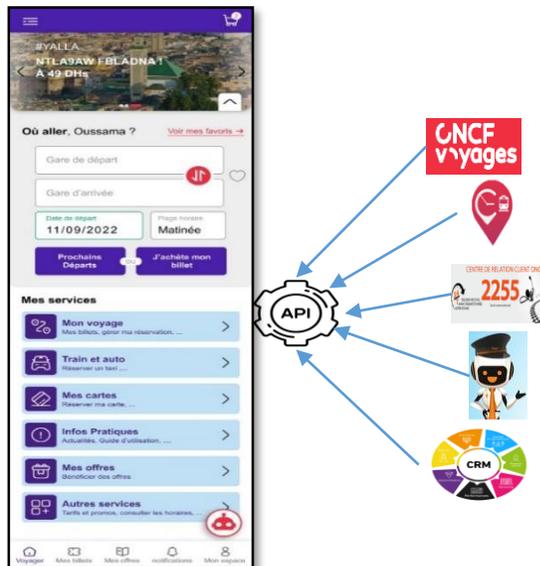
Services complémentaires en cours de développement :

Univers ONCF

Une seule Application de Vente Mobile pour plusieurs Services Digitaux ONCF

Objectifs :

- Digitaliser et consolider les services ONCF dédiés aux clients voyageurs
- Donner accès aux services digitaux en une seule et unique application mobile.



Intermodalité

Assurer la continuité du voyage à travers des correspondances intermodales

- Train – auto
- Train – Avion
- Train – Ferry
- Train – autocar



Services à grande valeurs ajoutées

- Option de placement en ligne



- Carte digitale



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

