

GESTION CENTRALISÉE DE L'INFORMATION VOYAGEURS

*"Exploiter la data
pour améliorer la connaissance du voyageur,
et apporter toujours plus de valeur et de services à nos
clients."*

- ✓ 1er SaaS BtoB dédié à l'information voyageurs conjoncturelle
- ✓ 1ère plateforme #MAAS Back-End

Problématique

Les opérateurs de transport ne disposent pas d'**outils collaboratifs en temps réel** permettant le traitement et la diffusion d'informations à **tout moment**, en **tous lieux** et en **toutes circonstances** (accidents voyageurs, incidents techniques, événements météorologiques, manifestations, travaux, informations commerciales, etc.)

Critiques voyageurs d'après les dernières études



73%

D'**insatisfaction** de la qualité des informations sur les médias à distance

48%

Estiment que les informations sont **incohérentes** entre les médias à distance et les médias sur le terrain

Conséquences

- > **Manque de cohérence et de réactivité** Les voyageurs reçoivent des informations trop tardivement et contradictoires selon les médias visés (sites Web, app. mobiles, écrans à quai, sonorisation, etc.), ce qui provoque leur agacement
- > Les autorités organisatrices et leurs élus sont **la cible de critiques** lors de dysfonctionnements de l'information conjoncturelle et imposent aux opérateurs, par conséquent, des **pénalités lourdes**
- > Au sein d'un même territoire **l'information n'est pas partagée** ou **continue** entre plusieurs réseaux en correspondance. **#MaaS**

Proposition de valeur

Qommute est l'association d'une **technologie** et d'un **savoir-faire** métier uniques dans la production d'information voyageurs, et plus spécifiquement dans son storytelling. Cette double expertise permet à nos utilisateurs, petits et grands réseaux de transport, une **amélioration significative et mesurable de la qualité** de leur information voyageurs.

Opérateurs

- Une **rapidité de réaction** face aux situations inopinées et une meilleure **anticipation** des événements prévus
- Une **formalisation** et **rationalisation** des stratégies de communication
- Une **collaboration renforcée** des équipes en charge de l'IV
- Une **amélioration continue** et une mesure de la **performance** de l'IV

Voyageurs

- Une information **précise, cohérente** et **réactive** quels que soient les médias de communication consultés et leurs localisations
- Une information **personnalisée**, selon les réservations, abonnements ou préférences
- Une information **proactive**, enrichie de propositions de solutions alternatives
- Une information privilégiant la **sécurité** du voyageur dans son parcours.

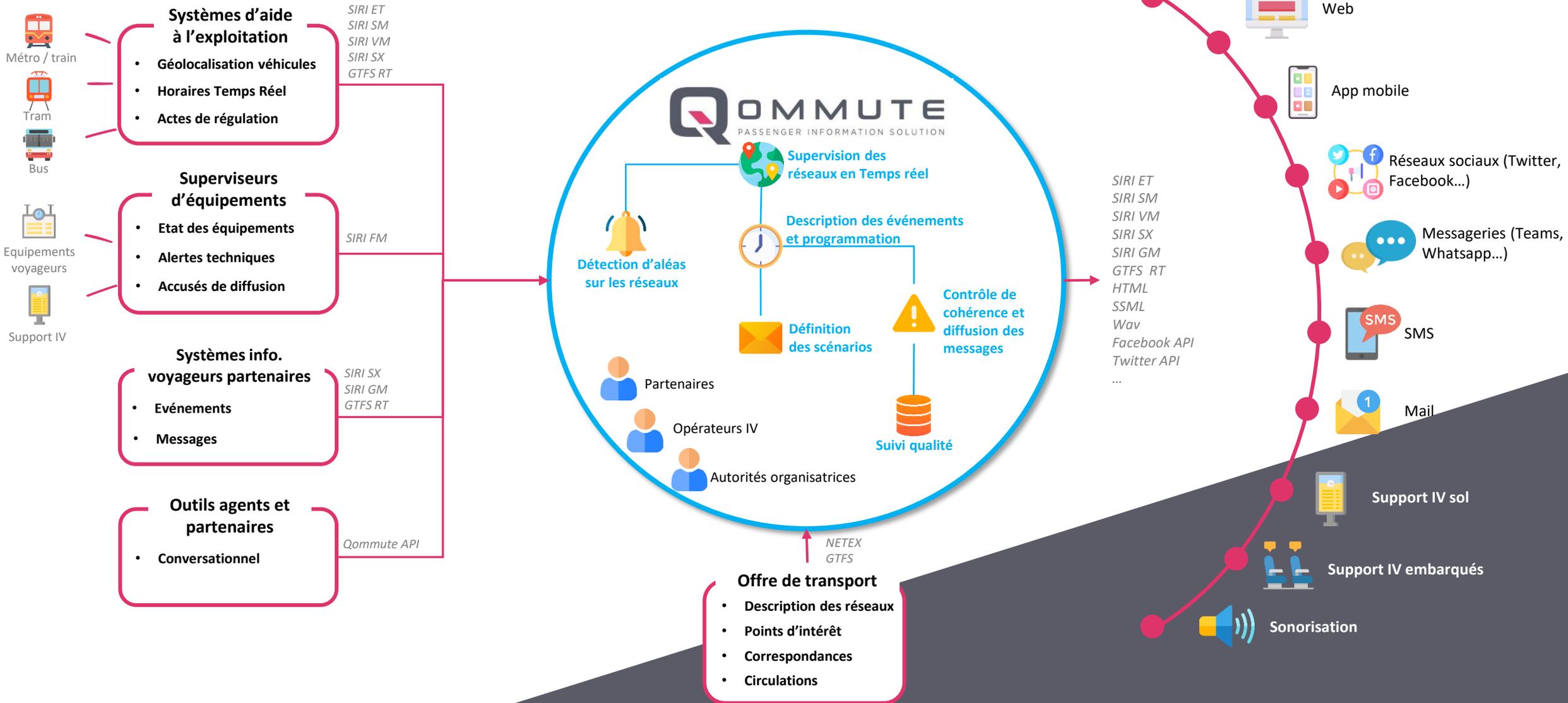
Autorités organisatrices

- **Maîtrise de l'information** par l'autorité organisatrice qui la représente fidèlement.
- Une **information homogénéisée** sur tout un territoire pour paraître comme un seul réseau.
- Construire une **continuité de services** dans les pôles d'échange multimodaux, améliorer les **correspondances** entre réseaux et les échanges de données.

Responsables IV

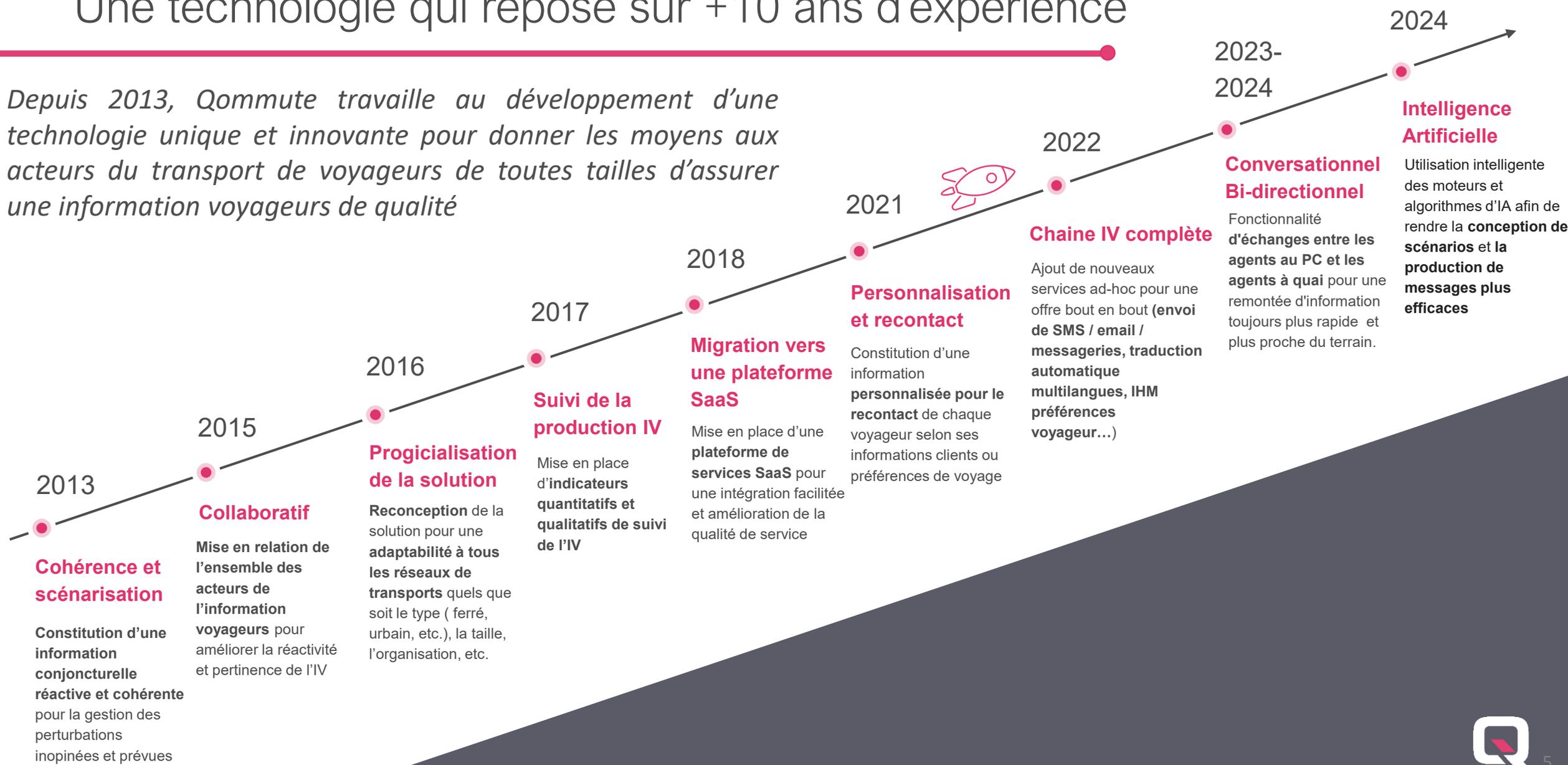
- **Valorisation** du rôle des équipes en charge de l'information voyageurs qui ne font plus des messages « robotisés » mais développent des **stratégies de communication**

Le produit dans son écosystème



Une technologie qui repose sur +10 ans d'expérience

Depuis 2013, Qommute travaille au développement d'une technologie unique et innovante pour donner les moyens aux acteurs du transport de voyageurs de toutes tailles d'assurer une information voyageurs de qualité



Chiffres clés / Clients

12 Années d'expérience

17 Clients opérateurs et autorités organisatrices

4 000 Utilisateurs uniques

6 Opérateurs ferroviaires

+6 000

Campagnes d'information voyageurs diffusées / jour



Philosophie produit et modèle économique

➤➤ Qommute est une solution **unique** partagée par l'ensemble de ses clients, en constante évolution pour améliorer et compléter les outils mis à disposition



Un même produit pour tous

Pas de version spécifique, le produit s'adapte à chaque contexte métier, organisationnel et technique.



Roadmap unique

Partage d'une roadmap produit et nouvelles versions mises à disposition tous les 2 mois



Clubs utilisateurs

Organisés tous les 2 mois pour partage des évolutions et retour d'expérience clients



Version packagée

Prête à l'emploi en production et intégrant l'ensemble des bonnes pratiques issues du savoir-faire Qommute

➤➤ Notre modèle économique s'articule autour d'une **licence annuelle** et d'un coût initial de **setup**.
Depuis janvier 2023, Qommute propose un modèle de licence et setup simplifié, adapté à toutes les tailles de réseaux et évolutif à la hausse ou à la baisse selon 3 métriques :



Nombre d'utilisateurs connectés par jour



Nombre de connecteurs standards et spécifiques



Niveau de support



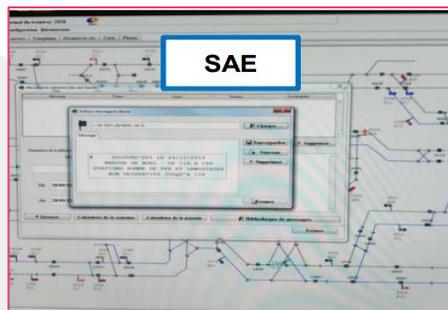
CAS D'USAGE CLIENT

Retour d'expérience CTS, IDFM et illustration RATP



La gestion centralisée de l'IV par

Avant



SAE

+



Twitter

+



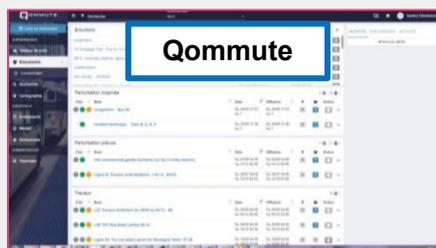
Axentia

+ contraintes de saisie

+ contraintes de saisie

+ contraintes de saisie

Après



Qommuté

- ✓ Regroupement des supports (BIV Tram, BIV Bus, Twitter / site internet)
- ✓ Automatisation des contraintes (nombre de caractères, signe particulier, etc ...)
- ✓ Scénarios adaptés à chaque situation
- ✓ Une seule interface pour toutes les phases (préventive / en cours / fin)
- ✓ Montée en puissance de l'équipement du réseau sans besoin d'adaptation dans Qommuté



- Délai de **diffusion de l'information optimisée** : 3x plus rapide
- Évolution des informations au plus proche de l'événement : **temps réel**
- **Harmonisation de l'information** grâce aux bases de données de causes clients précises et à la construction du message toujours au même format

La gestion centralisée de l'IV par

Information à communiquer aux voyageurs

18/11/2021 – Lignes A et D – Colis suspect à **Lieu1**
 De 10h05 à 10h37 – Interruption entre **Station1** et **Station2**
 Impact : **Rebroussement Tram avec mise en place de bus de remplacement**

Avant

Message lignes A et D :

18/11/2021 INTERVENTION POLICE LIGNES A ET D INTERROMPUES ENTRE HOPITAL HAUTEPIERRE ET ROTONDE MISE EN PLACE DE BUS DE REMPLACEMENT

Seule différence entre stations non desservies et desservies : inhibition manuelle des temps d'attente aux stations non desservies

Le client voyait un message général affiché sur toute la ligne quels que soient le sens et le lieu

Après

Message lignes A et D :

18/11 : INTERVENTION POLICE LIGNES A ET D INTERROMPUES ENTRE HOPITAL HAUTEPIERRE ET ROTONDE. BUS DE REMPLACEMENT A VOTRE DISPOSITION. 

18/11 : EINGREIFEN POLIZEI LINIE A UND D UNTERBROCHEN ZWISCHEN HOPITAL DE HEUTPIERRE UND ROTONDE. ERSATZBUS 

Message aux stations non desservies avec inhibition automatique des temps d'attente :

18/11 : INTERVENTION POLICE LIGNES A ET D INTERROMPUES CETTE STATION N'EST PAS DESSERVIE. BUS DE REMPLACEMENT A VOTRE DISPOSITION.  

IV aux stations où débute la coupure avec inhibition automatique des temps d'attente :

Rotonde V2

18/11 : INTERVENTION POLICE LIGNES A ET D INTERROMPUES CETTE STATION N'EST PAS DESSERVIE VERS PARCE DES SPORTS, POTERIES. BUS DE REMPLACEMENT  

Hôpital Hautepierre V1

18/11 : INTERVENTION POLICE LIGNES A ET D INTERROMPUES CETTE STATION N'EST PAS DESSERVIE VERS GRAFFENSTADEN, KEHL RATHAUS. BUS DE REMPLACEMENT.  

Message Twitter adapté, généré automatiquement:



#Tram Lignes A et D : En raison d'une intervention police lignes, interruption entre Hôpital Hautepierre et Rotonde. Bus de remplacement a votre disposition.

Précision de l'information : Jusqu'à 7 messages différents affichés en fonction de la localisation par rapport à la perturbation

Plus value pour le client allemand : Messages systématiquement affichés en allemand à Kehl

8 Départements

1500 Lignes de Bus

9,4 M Déplacements / jour

2ème réseau le plus fréquenté au monde.

18 Lignes de Métro (incluant GPE)

Objectifs AO

- **Valoriser** l'offre transport auprès des voyageurs (défaut de lisibilité frein à l'usage des transports).
- Diminuer l'impact des **situations perturbées** en informant sur l'état du trafic, en temps réel.
- Construire une **continuité de services** dans les pôles d'échange multimodaux, améliorer les **correspondances entre réseaux** et les échanges de données.
- Tirer le meilleur parti de l'offre dans les zones peu denses.
- Rendre l'information **accessible à tous**.
- **Maîtriser** et **rationaliser** son information voyageurs.

Pourquoi Qommute ?

- Produit éprouvé par les **plus grands opérateurs** (RATP, SNCF, RTM, etc.) et **autorités organisatrices** (SYTRAL).
- **Pas de produit équivalent** en termes de couverture métier.
- L'**Innovation** dans l'ADN de l'entreprise incluse dans la redevance annuelle.
- Bénéficiaire de l'**expérience Qommute** dans le domaine de l'information voyageurs conjoncturelle.
- Bénéficiaire de l'**expertise Qommute** de près de 12 ans dans le déploiement d'Opérateurs transports.
- **Très bonne connaissance** « technique » des acteurs du marché (SAE, BIV, etc...).

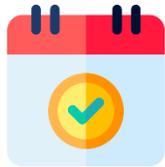


Une plateforme cloud éprouvée



RÉSILIENCE

- Plateforme logicielle SAAS éprouvée sur les plus grands réseaux de transport français
- Hébergement Microsoft azure à Paris, multi zones et site de backup à Marseille
- Architecture logicielle Microsoft éprouvée



DISPONIBILITÉ

- Taux de disponibilité jusqu'à 99,5%
- Support jusqu'à 24h/24 7j/7
- Tableaux de bord de supervision et alertes email/sms



SCALABILITÉ

- Mise à l'échelle services PaaS Azure
- Mise à l'échelle croissante et décroissante
- Intervention en moins d'une heure



PERFORMANCE

- Architecture micro-services
- Architecture orientée « events »
- Capacité de traitement de flux Temps Réel > 20K/s
- Temps de réponse IHM < 5s
- Temps de latence bout en bout < 10s



SÉCURITÉ

- Sécurisation des flux
- Sécurisation et cloisonnement des données
- Authentification SSO
- Procédures RGPD



Catalogue des fonctionnalités du produit

Information conjoncturelle

Tableaux de bord

Recherche avancée

Remontée des perturbations

Scénarisation et diffusion multi canal

Bibliothèque multimédia

Administration médias de communication

Sonorisation TextToSpeech

Traduction multi langue

Recontact personnalisé

IHM préférences voyageurs (m. blanche)

Recontact multi canal

Priorité de recontact

Proposition de solutions alternatives

Enquêtes de satisfaction

HUB de données IV

Acquisition offre théorique

Acquisition / diffusion offre temps réel

Consultation / modification de l'offre

Contrôles de validité de l'offre

Mapping d'identifiants fournisseurs

Regroupement d'aléas

Analyse syntaxique

Acquisition / diffusion IV partenaire

Acquisition / diffusion état équipements

Supervision des connecteurs

Conversationalnel

Conversationalnel bidirectionnel

Application agents (4^{ème} trim. 2023)

Suivi qualité

Tableaux de bord

Rapports de production IV

Rapports de performance IV

Rapports de recontact

Exports de données au format Excel/csv

Catalogue des connecteurs standards du produit

SIRI (in / out), Profils IDF

General Message

Situation Exchange (IDF / Suisse)

Estimated Timetable

Vehicle Monitoring

Stop Monitoring

Facility Monitoring

Vehicule Monitoring

Netex (in)

Partie 1 : Topologie des réseaux

Partie 2 : Horaires théoriques

GTFS (in / out)

Static

RT

Trip Update

Gares & Connexions

Horaires théoriques

Perturbations

Repère Rails

Messageries (out)

Email

SMS

Teams

WhatsApp

Conversationnel agent

Techniques

Media (SFTP)

Sonorisation (out)

TextToSpeech (Acapela)

Réseaux sociaux (out)

Twitter (X)

Facebook

Instagram

Partenaires techniques

Sonorisation Archean

SAE Equans

Navitia Chaos

Cityway Site

Depuis 2024, Qommute travaille activement pour créer un catalogue de connecteurs « sur étagère » avec les principales solutions d'aide à l'exploitation et média du marché



contact@qommute.com