Cas client tgl

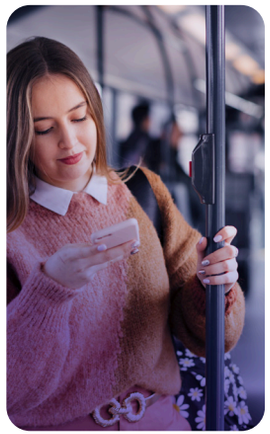
Comment le réseau TGL a modernisé la gestion des transports de son agglomération ?

matawan
mobility as one

Le contexte

Avant 2020, TGL utilisait une solution billettique qui ne répondait pas pleinement à leurs besoins quotidiens en matière de gestion du backoffice.

Les logiciels étaient difficiles à utiliser et non intuitifs, ce qui rendait l'extraction et l'analyse des données difficiles. Cette complexité freinait la gestion opérationnelle



Le Syndicat Mixte intercommunal des Transports de l'Agglomération de Longwy (S.M.I.T.R.A.L) en quelques chiffres :

23
communes

23
bus en exploitation directe

75 000
habitants

11
véhicules sous-traités

6
lignes urbaines dont
1 ligne structurante

Le défi

TGL se met alors à la rechercher d'une nouvelle solution de billettique plus adaptée à ses besoins :

- Améliorer la gestion et l'analyse des données de billettique.
- Simplifier l'interface utilisateur pour le back-office afin de faciliter l'exploitation et la maintenance
- Optimiser les opérations quotidiennes, y compris la gestion des conducteurs et des véhicules.
- Augmenter la qualité du service client grâce à des données plus précises et accessibles.

La solution déployée

TGL a choisi la solution de billettique proposée par Matawan. Cette solution a été retenue pour ses nombreuses fonctionnalités et sa facilité d'utilisation, notamment au niveau du back-office. Matawan a fourni une interface utilisateur intuitive, permettant une gestion simplifiée et efficace des opérations quotidiennes.

La solution WanFare déployée comprend :

Du matériel embarqués :

- Valideurs, imprimantes et tablettes connectés pour le conducteur, offrant une communication en temps réel avec la plateforme SaaS Matawan.

Une plateforme SaaS qui permet aux administrateurs de :

- Centraliser et paramétrer les données de billettique, de consulter les historiques de validation, et d'analyser les flux de passagers.
- Suivre en temps réel la localisation des véhicules, avances/ retard et perturbations.
- suivre l'occupation des bus grâce au comptage des passagers.
- Optimiser les trajets et ajuster les horaires en fonctions des données de fréquentation.

Anne-Laure Di Lorenzo

Responsable Marketing & Billettique

«En cas de besoin, nous avons toujours bénéficié d'un accompagnement et d'un soutien constants. Nous n'avons jamais été laissés seuls face aux défis. L'équipe est à l'écoute et prend réellement en considération nos demandes»

Et pour aller + loin

TGL a couplé la solution WanFare avec WanReport pour créer et gérer un référentiel des infrastructures et des caractéristiques d'information voyageurs sur leur réseau, ainsi que pour générer les fiches horaires.

Les résultats

95%
de courses effectuées

Gains de temps dans la gestion des réclamations usagers

Rationalisation de l'exploitation grâce au suivi du taux de remplissage

Depuis la mise en place de la solution Matawan, TGL a constaté des améliorations significatives :

- **Efficacité opérationnelle quotidienne :** la gestion des plannings, des services et des conducteurs est désormais plus fluide et réactive grâce à une visibilité en temps réel. Le responsable d'exploitation peut vérifier rapidement si les conducteurs ont pris leur service, optimisant ainsi la coordination des opérations.
- **Optimisation des parcours :** la possibilité de suivre les flux de passagers en temps réel a permis d'optimiser les services, en réduisant les kilomètres parcourus et en économisant du carburant, contribuant ainsi à une meilleure efficience économique et environnementale.
- **Qualité de vie au travail :** un système intuitif et facile à utiliser permet d'accompagner les conducteurs tout au long de leur trajet quotidien.
- **Amélioration du service client :** grâce à des données précises sur les horaires et les arrêts, S.M.I.T.R.A.L peut répondre plus efficacement aux réclamations des clients, assainissant les échanges et renforçant la satisfaction client.