lignes_de_vies

La transformation de la relation client grâce à la digitalisation

Christophe Jemelin, Développement de l'Offre
Transports publics de la région lausannoise

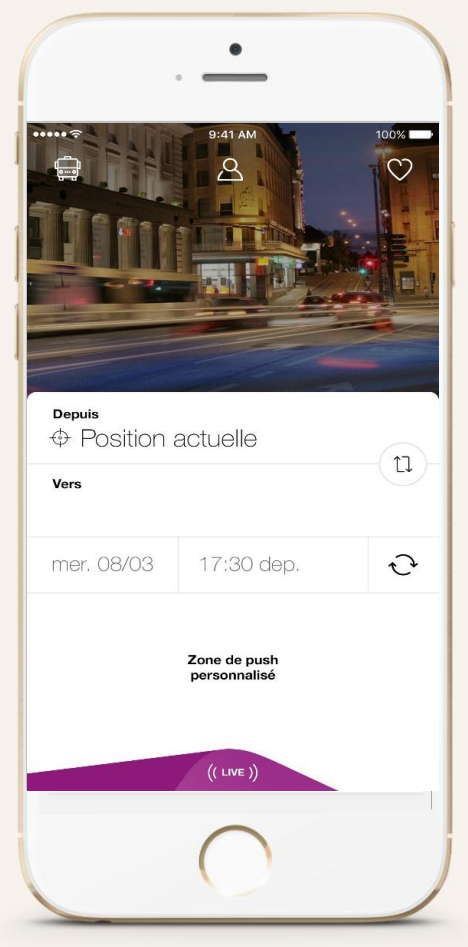
Olten, 4 mai 2017

VÖV UTP
Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

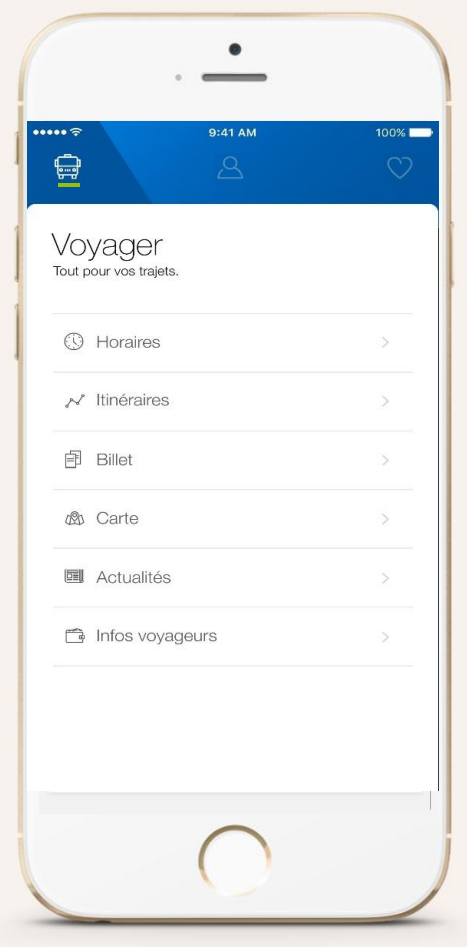
Les enjeux de la relation client

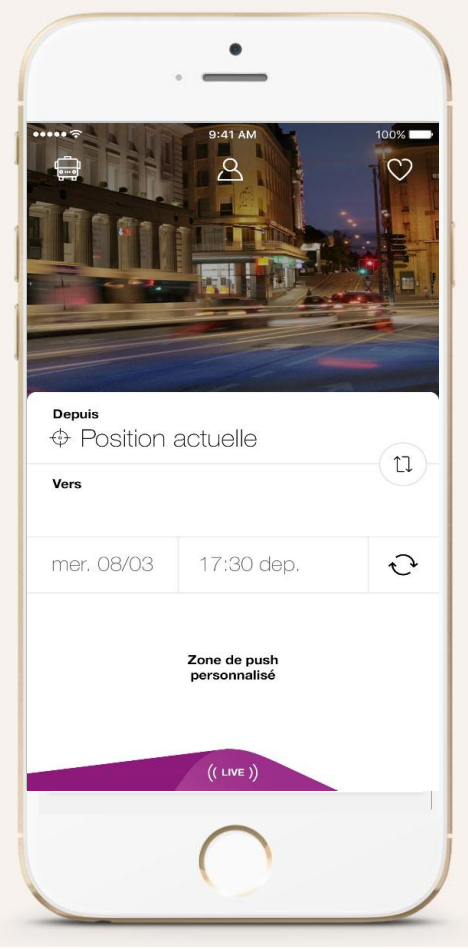
- Une agglomération bientôt en chantier (2 milliards d'investissements), donc de nombreux changements de comportement de mobilité
- Une approche individuelle pour 115 millions de voyageurs annuels…
- Une offre de solutions de mobilité à rendre plus attractive
- Une différenciation des acteurs majeurs du secteur
  - Connaissance fine du terrain
  - Proximité, crédibilité
  - Partenariats locaux

Par quels moyens ? La personnalisation

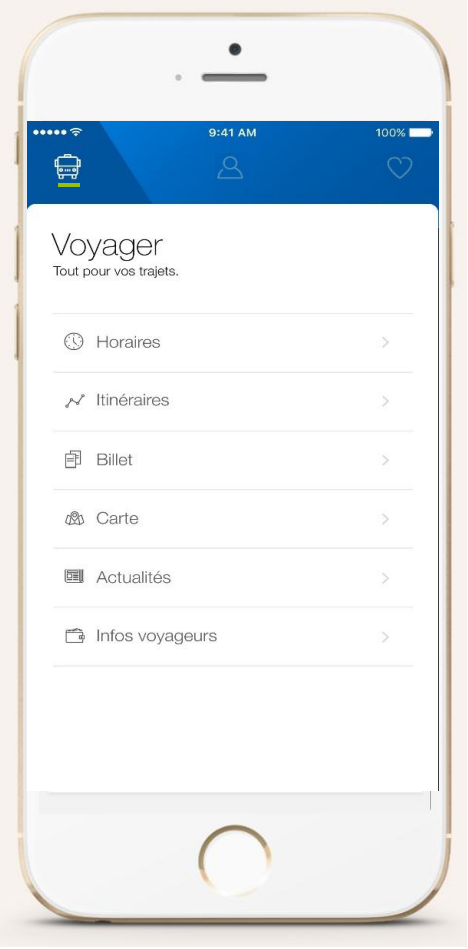


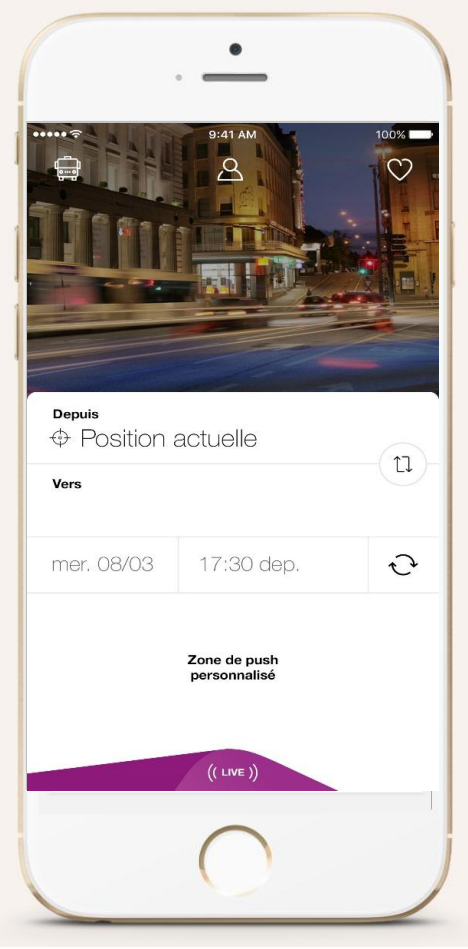
Par quels moyens ? Hémisphère gauche

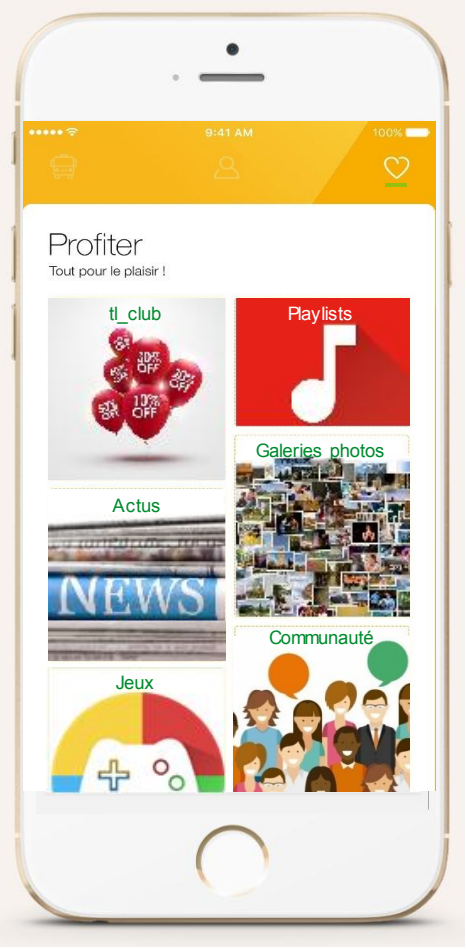




Par quels moyens ? Hémisphère droit

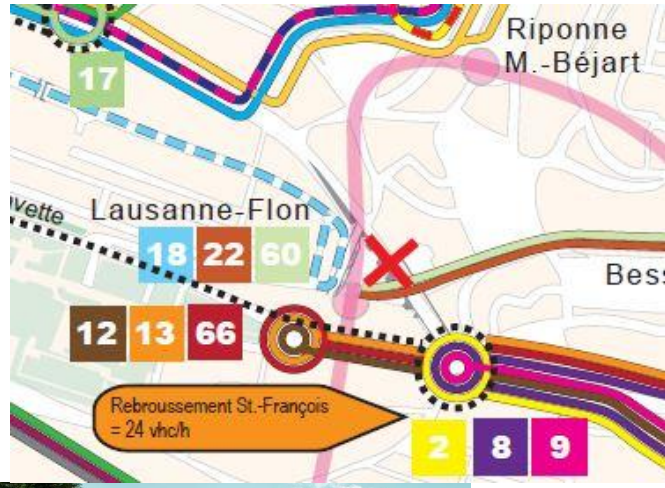






Quelles déclinaisons ?

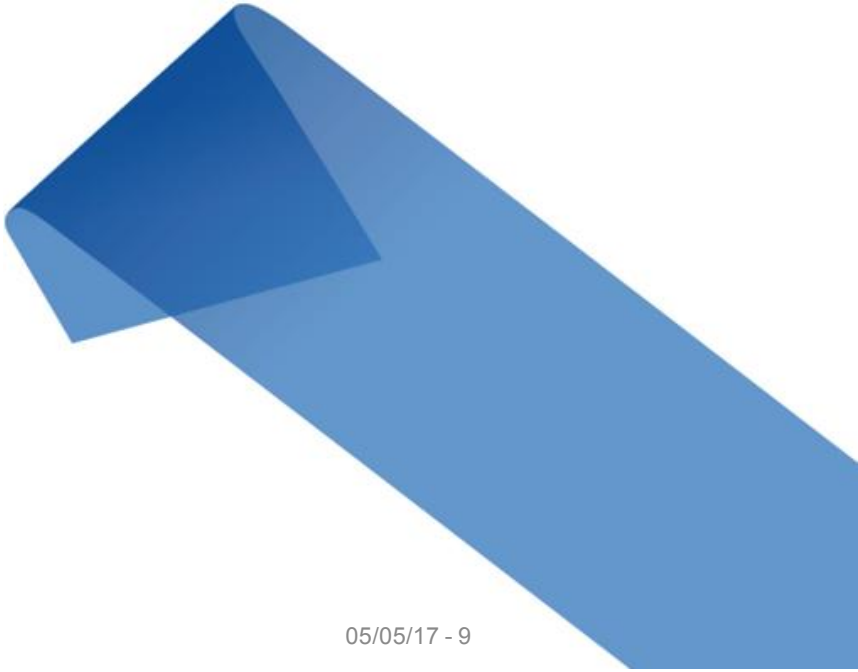
- Chantiers : orientation fine
- Vie urbaine : offres annexes pour fidéliser les clients
- Santé : combinaison avec marche à pied
- Partage d'infos par les clients eux-mêmes



Prochains développements

LAUSANNE 2020
Youth Olympic Games

YOG DNA

Une expérience client revisitée par le digital (et l'humain)

Merci pour votre attention