

A SNCF assenta na qualidade das suas mensagens de serviço (emails e SMS) com a Cabestan

A SNCF assenta nas soluções Cabestan para melhorar as suas campanhas de email e SMS destinadas aos viajantes inscritos e ao pessoal interno dos vários ramos do grupo, principalmente [SNCF Voyages](#), [Transilien](#), [TER](#) e [Autotrain](#). Uma associação frutífera com base na personalização dos conteúdos com ferramentas destinadas a reforçar a reatividade e a comunicação nos seio dos diferentes serviços.

Uma parceria com início em março de 2002

A parceria entre a Cabestan e a SNCF começou em março de 2002 com um primeiro contrato para a gestão das campanhas de email marketing da filial TER do grupo. Estas mensagens de alerta, com conteúdo de marketing ou editorial, são destinadas aos internautas que desejam receber a informação da atualidade do TER na sua região.

Em 2009, a Cabestan ganhou um novo concurso para uma gama mais alargada de serviços.

A Cabestan encarregou-se das mensagens de serviço (SMS e Email) da SNCF para os seus ramos: [SNCF Voyages](#), [Transilien](#), [TER](#), [Direção dos comboios](#), [Autotrain](#), [Traction](#), [Infraestrutura](#), [DCF \(Direção de circulações ferroviárias\)](#) e os [Recursos Humanos](#), como explica Emilia Argintaru, Responsável pelo serviço DIVA, na DSIT da SNCF:

“Quando assumi o meu cargo, há 4 anos, deparei-me com 2 situações. Para começar, descobri que a SNCF é uma grande consumidora de SMS e de email. Depois constatei que cada ramo do grupo negociou os seus próprios contratos para a difusão de mensagens email e SMS, com uma grande variedade de fornecedores. O que fiz foi fomentar o reagrupamento à volta do mesmo provedor, possível com os ramos que chegavam ao final de contrato. O objetivo era simplificar as nossas práticas e permitir economias de escala. Em 2009 foi aberto um concurso para a “distribuição em massa de SMS e emails”.

A oferta denominada DIVA foi colocada em prática pela Cabestan, para responder às expectativas da SNCF.

Cabestan gere as campanhas de marketing do grupo SNCF para as seguintes marcas:






Os fluxos maciços de envios para gerir

Os trabalhos são complexos. Envolvem o envio de newsletters clássicas destinadas aos viajantes inscritos, mas também o envio de alertas por SMS e emails a diferentes tipos de público: interno e externo.

Hoje, como parte da oferta dos serviços DIVA, **mais de 2000 pessoas no seio da SNCF detêm um acesso que lhes permite intervir na plataforma Cabestan**, das quais 356 dessas pessoas podem direcionar-se a um público externo das mensagens enviadas através da ferramenta de gestão das campanhas.

Os utilizadores apreenderam rapidamente a ferramenta de envio de SMS, por outro lado a difusão de emails foi efetuada mais lentamente em termos de comunicação interna.

Em 2010, perto de **20 milhões de SMS** foram enviados pelas comunicações de TER, SNCF Voyages, Autotrain e em interno. Em 2011, mais de **28 milhões de SMS** transitaram pela plataforma Cabestan. Os envios de emails permanecem estáveis no mesmo período: aproximadamente **13,5 milhões de emails** foram enviados em 2010 e 2011.

Mensagens ao serviço da comunicação interna

Em primeiro lugar, em interno, as mensagens devem ser enviadas o mais rapidamente possível aos **agentes da SNCF, controladores, chefes de bordo, agentes do serviço comercial**, para os informar em tempo real dos incidentes, perturbações, condições meteorológicas específicas ou trabalhos que podem modificar as suas condições de trabalho nos trajetos que lhes dizem respeito.

A SNCF pretende melhorar a sua comunicação interna enviando de maneira **simples, rápida e em tempo real** as mensagens de alerta aos seus colaboradores.

Um interface foi especialmente pensado pela Cabestan para permitir o envio de SMS para os telemóveis dos colaboradores da SNCF, a partir do servidor de mensagens profissional Outlook.

Alertas personalizados e dedicados aos viajantes inscritos

A Cabestan gere também o envio de mensagens aos destinatários, com alertas emails e SMS personalizados para os viajantes que apanham os comboios Transilien e TER.

O alerta é enviado em nome do TER da região, o conteúdo é 100% personalizado em função do número do comboio, da estação de partida, da hora de partida, da estação de chegada, da hora de chegada e do motivo da alteração.

Os alertas SMS informam os clientes da Autotrain da disponibilidade do seu veículo em caso de atraso. Estes últimos, concebidos para prevenir os utilizadores da disponibilidade do seu veículo na estação, têm também um conteúdo personalizado. Uma necessidade para o grupo, que deseja fornecer aos viajantes uma informação clara, o mais rapidamente possível e em tempo real.

Informar melhor e mais rapidamente

A SNCF e os seus agentes são submetidos a picos de atividade, que podem ser sazonais, no momento das partidas de férias, por exemplo, ou ligados a influências incontroláveis como as intempéries climáticas.

Eventos que provocam uma grande reatividade dos serviços para informar o pessoal e também os utilizadores das consequências possíveis sobre o tráfego.

A mudança global dos horários programada para 11 de dezembro dizia respeito ao TER, Transilien e TGL. O seu impacto na vida dos viajantes e das ferrovias foi largamente transmitida pela imprensa. Consequências que foram tidas em conta. A SNCF colocou em prática nessa ocasião, uma operação de comunicação em grande escala via SMS e email para os utilizadores e os agentes. Estes últimos foram informados e orientados em tempo real para permitir o sucesso desta operação nacional.



*Exemplo de alerta personalizada enviada aos viajantes inscritos. Na ordem:
Alerta email Transilien
Alerta email TER Alsace
Alerta SMS Autotrain*

Relatórios de campanhas específicos para garantir a qualidade do serviço

No âmbito das mensagens enviadas em interno, é previsto e enviado à Direção dos Sistemas de Informação, um **relatório específico** reunindo o número de SMS enviados, recebidos e o detalhe dos erros das mensagens não recebidas, por número de comboio, no intuito **de melhorar o serviço ao cliente**.

No âmbito dos SMS e emails para os viajantes inscritos, o tracking dos emails e o estudo da entrega permitem a atualização da base de dados. Os endereços email e os números de telemóvel incorretos são também detetados e eliminados para **garantir uma maior fiabilidade dos envios**.

Um **relatório de campanha específico** é previsto para o serviço de alerta aos agentes de serviço, no âmbito da assistência às pessoas de mobilidade reduzida. **É programado todos os dias com um apanhado mensal completo**. Especifica o número de mensagens enviadas e recebidas em acumulado no total da campanha, com o detalhe dos erros por número de comboio.

A situação da gestão das contas

Esta pasta ambiciosa comporta uma problemática com o tamanho da gestão das contas, em que **cada utilizador interno possui direitos de acesso específico**.

Perto de 2000 pessoas estão habilitadas a enviar informações através destes serviços.

Para Emilia Argintaru *“As recomendações da SNCF são bastantes vincada no que toca à segurança das informações. O interface entre a Cabestan e a SNCF é bastante protegido, para evitar todo o tipo de pirataria e proteger os dados pessoais dos consumidores.”*

À partida, cada tipo de alerta dispõe do seu próprio back office. Hoje em dia, o conjunto de prestações está centralizado no seio de um só e mesmo ambiente. **Os utilizadores têm unicamente acesso à base de dados cliente que corresponde ao seu serviço**. Cada um tem igualmente o seu ambiente de trabalho, limitado ao **perímetro de ação**. E isto, mesmo se as ferramentas de gestão de campanha são mutualizadas.

Estas especificidades permitem garantir a rastreabilidade das ações e limitar as interferências entre serviços ou informações inoportunas.

Outil de Recherche et consultation Date de dernière mise à jour : 04/06/2010 14:00:00

Message	Numéro de train	GSM	Date de réception	Date de routage	Date de montée à bord	Date de réception du SMS	Statut	Erreur opérateur
SMSASCT_20100927000915192	011853	33628995628	04/06/2010 01:00:00	04/06/2010 08:24:00	04/06/2010 08:44:00	04/06/2010 08:24:00	✓	
SMSASCT_20100927000915197	81490	33603899625	04/06/2010 01:00:00	04/06/2010 08:42:00	04/06/2010 08:52:00	-	✗	[Détail]
SMSASCT_20100927000915145	112240	-	04/06/2010 01:00:00	-	04/06/2010 08:24:00	-	✗	
SMSASCT_20100927000915188	245224	-	04/06/2010 01:00:00	-	04/06/2010 18:24:00	-	✗	
SMSASCT_20100927000915183	589256	33677598234	04/06/2010 01:00:00	04/06/2010 10:42:00	04/06/2010 10:52:00	04/06/2010 10:57:00	✓	
SMSASCT_20100927000915183	589256	33660258923	04/06/2010 01:00:00	04/06/2010 10:42:00	04/06/2010 10:52:00	-	✗	[Détail]
SMSASCT_20100927000915183	589256	33671545253	04/06/2010 01:00:00	04/06/2010 10:42:00	04/06/2010 10:52:00	04/06/2010 11:07:00	✗	
SMSASCT_20100927000915192	011853	33645252631	04/06/2010 01:00:00	04/06/2010 08:24:00	04/06/2010 08:44:00	-	✗	

Contenu du SMS :

81490
04/06/10 8 :52
Train 81490
Mr Claude Monet
DEP FRLPD ARR CHGVA
B. Spe. PG-1
PA ARR. AS.1
Voit 1 Place 10

Résultat par statut

- (1) En cours ✗
- (1) Non transmis ✗
- (2) Receptionné ✓
- (4) Non receptionné ✗

Exemplo de relação estatística específica para o SNCF (FRANCÊS COMPANHIA de ESTRADA DE FERRO NACIONAL) para assegurar la qualidade do atendimento ao consumidor