

Table des matières :

Nouvel Outil de la Relation Client	page 1
Pourquoi NORC ?	page 1
Mise en place.....	page 2
Le déploiement de l'outil :	
Etape 1	page 2
Etape 2	page 3
Calendrier du projet.....	page 4
Audience nationale	page 4

NORC



Où comment MOSAÏQUE va être remplacé ?

NORC : NOUVEL OUTIL DE LA RELATION CLIENT

Lors de la CSSCT du CSE de l'Axe Est (le 21 septembre dernier), ce que nos agents « Vente » ont longtemps souhaité, mais n'osaient plus croire, a été annoncé : le Nouvel Outil de Relation Client arrive et se fixe comme objectif de prendre la place de MOSAÏQUE pour 2023.

Information importante concernant l'Axe TGV EST : Strasbourg et Nancy seront sites « pilotes » pour conduire ce projet.

POURQUOI NORC ?

Le projet NORC est commun aux activités TER et Voyages. Il permettra, selon la cheffe de projet, de fournir un outil moderne aux agents de la relation client pour accompagner les projets majeurs de ces 2 activités.

Les évolutions de la distribution physique reposent sur l'adaptation des espaces, sur la modernisation des outils de distribution plus performants et moins coûteux, et sur une stratégie de service centrée sur le client.

Il est évident qu'il faut également préparer l'arrivée de la concurrence.

Le projet NORC développera ce nouvel outil destiné aux agents de la relation client, en gare et à distance, dans des usages fixes ou mobiles.

Il remplacera à terme l'application Mosaïque et les applications en mobilité « Mobileo » à TER ainsi que « Ouimouv » à TGV.

COMMENT NORC VA-T-IL SE METTRE EN PLACE ?

Il y a 4 principes pour le développement du projet :

- Ce projet est mené conjointement par **les deux activités TER et Voyages** ;
- Une **co-construction** intégrant les agents dans la conception du produit et associant les sites pilotes de **NANCY** et de **STRASBOURG**) dans les différentes étapes de réalisation ;
- Une capitalisation sur le **socle de l'application** « Mobileo » qui a donné satisfaction pour accélérer les développements, et simplifier la prise en main ;
- Une appropriation facilitée du futur outil dans une **démarche par paliers**, avec des mises en production régulières pour enrichir les fonctionnalités, en fonction de leurs valeurs.

LE DÉPLOIEMENT DE L'OUTIL NORC DANS LES ESPACES DE VENTES

PREMIÈRE ÉTAPE :

La démarche de co-construction avec les sites pilotes de Nancy et de Strasbourg.

Depuis juin 2021, un prototype de l'application NORC a été installé sur 1 PVM de 3 sites pilotes. Elle a été présentée aux équipes. Son utilisation a débuté mi-juillet. Ce prototype utilise les périphériques du PVM ainsi que des périphériques spécifiques (TPE, imprimante, scanner). A ce jour, l'encaissement par TPE n'est pas encore ouvert : l'Entreprise est dans l'attente de l'autorisation des flux financiers.

Les objectifs de cette phase d'expérimentation sont de :

- Capitaliser sur les **retours utilisateurs** pour implémenter de **nouvelles fonctionnalités**, **faire évoluer l'ergonomie** de l'application, **fiabiliser** son fonctionnement ;
- **S'assurer des gestes métiers** avec les vendeurs concernant l'utilisation des deux interfaces de distribution ;
- Conforter le dispositif envisagé pour le **déploiement**, **l'accompagnement terrain** et la **conduite du changement** : identifier les ressources métier et la technique au niveau du programme mais également au niveau des Axes TGV/ BU TER, les modalités d'appropriation de l'outil par les agents, etc...

Cette première version de l'application NORC est enrichie régulièrement en termes de fonctionnalités (toutes les 3 semaines environ).

Pour TGV Est l'Européenne, les dates à retenir sont :

- **Pour Strasbourg, le projet est progressivement mis en place à compter du 29 septembre 2021 ;**
- **Pour Nancy, ce sera à compter de fin octobre, début novembre.**

- **La co-construction de l'outil** : faire des tests réguliers et des remontées au projet (questions, besoins, dysfonctionnements), partager sur les fonctionnalités attendues et la roadmap (feuille de route), participer à des ateliers de conception/design, etc...
- **La conduite du changement** : participer aux propositions de nom du nouvel outil, identifier des référents pour relayer l'accompagnement et la conduite du changement, contribuer à l'amélioration du dispositif, apporter les réponses aux questions des agents.

Les opérations possibles depuis le 30 aout sur les sites pilotes NORC sont :

LES OPÉRATIONS POSSIBLES : VERSION V1.10 DU 30/08



VENTES / ACHAT

- Aller/Retour : TGV – TGV+TER – TER
- Bouton **Inversion itinéraire**
- **Calendrier automatique date et horaire**
- Saisie de date de naissance par un **calendrier** manuel.
- Choisir la préférence de **placement** et information apparente sur le résumé de la commande.
- Affichage Libellé de champs de **cartes régionales**
- **Affichage du n° de la Version NORC** sur le menu burger
- Possibilité de réserver pour **9 personnes maximum**, y compris avec des tarifs différents
- Pour des trajets comprenant jusqu'à **2 correspondances (maxi 3 segments train)**
- Tous les tarifs de la gamme TGV France et Intercités ARO ou SRO
- 100% e-billet
- Billet TER anonyme avec obligation de date de naissance.
- **Les titres TER SEC sont NON ECH/NON RBT sur NORC. Valable uniquement pour la journée (et pas valables 7 jours)**
- Les tarifs associés aux cartes régionales
- Les dossiers créés sur NORC sont échangeables et remboursables sur PVM (selon conditions tarifaires)
- Réservation d'une place PMR, personnes en fauteuil roulant ou avec une carte d'invalidité ainsi que pour l'accompagnant
- Contrôle du droit tarifaire, tarifs accompagnants si vente avec CCO

PAIEMENT

- Paiement en CB Visa, Mastercard et Cartes (sans contact possible)
- Paiement par smartphone
- Paiement en espèces
- Paiement en espèces avec connexion APE (mode code barre 2D) 

AUTRES

- Accès au dossier client par la carte co/abo.
- Impression sur facturette ou imprimante doc et/ou envoi par mail. 
- Saisie mail autoc complétion

⇒ Un déploiement sur les PVM et une utilisation en parallèle de l'application Mosaïque sont retenus.

DEUXIÈME ÉTAPE :

Le développement de l'outil mobile de NORC dans les Espaces de Vente.

La généralisation de NORC est prévue pour **mars 2022** sur les PVM des gares Voyages et, tout ou partie, des PVM des gares TER pour à minima permettre la vente de cartes Voyages en gare (plus possible sur Mosaïque).

A partir de cette date, NORC offrira un nombre restreint de fonctionnalités. Mosaïque restera pleinement fonctionnel. L'agent pourra **aisément basculer de NORC à MOSAIQUE**.

L'enrichissement fonctionnel de NORC aura lieu **par palier** sur plusieurs mois, jusqu'à être pleinement autonome : permettant ainsi de s'affranchir de l'utilisation de Mosaïque.

Pour finir, il y aura le **renouvellement du matériel**.

Concernant la **version mobile** de NORC, Elle sera développée pour succéder aux applications « Mobileo » et « Ouimouv ». Elle viendra consolider la version « fixe » du projet, lorsque celle-ci sera stable et maîtrisée.

Le planning ci-dessous permet d'illustrer les étapes. Il est fourni à **titre indicatif**, les échéances étant à confirmer.

CALENDRIER DU PROJET

UNE TRAJECTOIRE EN BISEAU NORC/ MOSAÏQUE INDISPENSABLE POUR TENIR LES JALONS 2022



AUDIENCE NATIONALE

Vos **RPX UNSA-Ferroviaire**, qui avait demandé une **audience nationale** sur ce sujet, ont été reçus.

Une **communication complémentaire** est en cours de rédaction : les **revendications UNSA** et des informations supplémentaires y seront partagées.

