



# Comment la Deutsche Bahn a amélioré l'information trafic en temps réel, et augmenté la satisfaction des passagers



## CONTEXTE

S-Bahn München est la filiale ferroviaire régionale de la Deutsche Bahn en Bavière (Allemagne). Plus de 840 000 personnes utilisent ses lignes chaque jour. Les passagers se plaignaient souvent de manquer d'informations en temps réel sur les perturbations.

La Deutsche Bahn et la régie régionale des transports Münchner Verkehrs- und Tarifverbund ont souhaité augmenter la satisfaction des passagers en leur fournissant une information exhaustive et précise en temps réel.

## SOLUTION

Nextérite a mis en place une solution combinant une application web et le moteur d'I.A. NextAlert. Ce moteur analyse, filtre et fusionne en temps réel les données et les messages de 3 sources différentes : les messages internes de l'opérateur, les réseaux sociaux et les messages envoyés par les passagers depuis l'application.

La solution affiche en temps réel les perturbations ligne par ligne. Il est intégré dans les applications de l'opérateur et de l'autorité : München Navigator et l'application MVV.

Délai de livraison: 8 semaines | Langue : Allemand | Intégré aux apps existantes.

## BENEFICES



Plus d'informations que l'opérateur



Informations NextAlert utiles



Partager des informations avec d'autres usagers\*

\*: Réponses à un sondage de 522 utilisateurs de l'application - Fev-Jun 2021

“Je suis impressionné. Je ne m'attendais pas à d'aussi bons résultats et à une telle satisfaction des utilisateurs.

Heiko Bütner, CEO S-Bahn München



# Comment la Deutsche Bahn a amélioré l'information trafic en temps réel, et augmenté la satisfaction des passagers



## COMMENTAIRES PASSAGERS (extraits\*)

- Pratique.
- Très bien.
- Intéressant.
- Fonctionnalité intéressante !
- Super.
- C'est un bon moyen d'obtenir des informations à jour sur les retards et les annulations de train.
- Je suis content de la nouvelle fonction !
- Super fonction !
- Je pense qu'ils sont très bons.
- Super idée.
- Super idée.
- Fonction utile.
- Bonne idée peut-être pour le métro, le tram et le bus à l'avenir.
- Super fonctionnalité.
- Si le S-Bahn est en retard, cela sera-t-il affiché directement dans les informations sur les horaires ?
- Je pense que c'est une très bonne idée.
- Je trouve ça bien.
- Je pense que c'est une bonne idée. Cela fonctionne-t-il aussi avec des notifications push sur téléphone mobile indiquant que le message est reçu sous forme de push ?
- Très utile !!
- Super fonctionnalité.
- J'aime beaucoup 👍 mais il était temps.
- Je pense que c'est extrêmement bien parce que finalement les gens recevront des messages instantanés et pas après 5 ou 10 minutes.
- Super
- Pouvez-vous mettre les messages d'erreur plus en évidence dans l'application. Ils devraient se démarquer !
- C'est super.
- Bonne chose! Information rapide, super fournie. Par exemple. les informations sur lesquelles le SEV est en train de travailler ne vous font pas attendre autant ;-)
- Plutôt bien.
- Très bonne qualité, j'aime beaucoup 👍.
- Je trouve cela très utile, car vous pouvez désormais transmettre des informations sur le trafic du S-Bahn encore plus rapidement, comme si elles avaient d'abord été modifiées directement par le train et que ces informations proviennent en première main des passagers du S-Bahn.
- Bonne idée avec du potentiel
- J'aime bien
- C'est cool
- Ce serait génial s'il y avait une fonctionnalité qui envoie une notification lorsque quelqu'un a ajouté ou écrit quelque chose.
- ...

\*: Réponses à un sondage de 522 utilisateurs de l'application - Fev-Mars 2021