



**Entreprise :** iDTGV

**Secteur d'activité :** Services grand public

**Logiciel :** MEDIA CONTACT

**Utilisation :** 240 EDA

## Profil

Filiale de la SNCF, iDTGV offre un service en ligne de réservation de billets. Le concept iDTGV permet aux voyageurs de choisir l'ambiance de voyage selon leur humeur et leurs envies. iDTGV propose également, avec un bon rapport qualité/prix, d'autres services comme la restauration, la location de DVD ou de consoles de jeux, des magazines et aussi l'accès à Internet.

## Besoin

Après l'ouverture de nouvelles destinations et l'accroissement des ventes de billets, iDTGV a équipé ses superviseurs et ses agents d'escaliers d'EDA (Entreprise Digital Assistant, développés sur une base de PDA.). Soucieuse d'apporter toujours plus de services à ses voyageurs, iDTGV a décidé de faire évoluer la performance de ces EDA et a choisi *MediaContact* pour la gestion et la mise à jour quotidienne de son parc mobile.

## Solution

« La très forte augmentation de l'activité d'iDTGV nous a incité à intégrer une solution professionnelle de maintenance et d'administration à distance afin de gérer notre parc d'EDA.

Après étude des outils disponibles sur le marché, nous avons retenu *MediaContact Enterprise*, qui répondait de manière pertinente aux problématiques que nous avons posées » précise Frédéric Chofardet, Responsable Production au sein de la DSI d'iDTGV.

Actuellement équipés de lecteurs de codes barres, les EDA iDTGV permettent aux superviseurs et agents d'escalier de faciliter le voyage des passagers notamment pour :

- le contrôle des billets
- la consultation des plans de train
- le remplacement des voyageurs
- la mise à disposition d'informations sur les correspondances
- le contrôle des services achetés en ligne comme la location de DVD

## Gains constatés

Le logiciel *MediaContact* va plus loin et permet d'effectuer :

- la mise à jour, chaque nuit de la composition des rames, de la validité des places et de la cartographie des trains
- l'administration du parc mobile en temps réel
- la maintenance logicielle

« Depuis sa mise en place, *MediaContact Enterprise* répond à nos besoins en nous apportant toute la souplesse et la réactivité nécessaires au maintien d'une flotte d'EDA dispersée sur l'ensemble du territoire. La qualité de service que nous rendons ainsi aux superviseurs et agents d'escalier d'iDTGV leur permet à leur tour de mieux servir nos clients ».

**Antoine Fontanel**

Directeur Systèmes d'Information et Distribution iDTGV

