

Technologie beacon pour le service clientèle à bord.

Beacon: qu'est-ce que c'est?

Les beacons sont de petits émetteurs, le plus souvent autonomes, capables de transmettre un numéro d'identification aux smartphones via Bluetooth Low Energy (BLE). Après réception sur smartphone, ce numéro d'identification est évalué par une appli. Cela permet une localisation plus précise et moins gourmande en énergie qu'avec le GPS, par exemple. Pour le test technologique «FreeSurf CFF», tous les InterCity pendulaires ont été équipés de beacons. L'appli de test correspondante permet d'accéder à l'Internet gratuit à bord des trains.

Situation actuelle

Les beacons sont déjà utilisés dans les cinq plus grandes gares CFF. En interaction avec l'appli «Ma gare», ils permettent de s'y orienter. Les utilisateurs peuvent ainsi se laisser piloter à travers les gares afin d'accéder aux quais ou aux commerces qu'ils recherchent, avec une précision de quelques mètres. Outre l'accès gratuit à Internet «FreeSurf CFF»

et «Ma gare», les CFF étudient divers services à la clientèle sur la base de la technologie Beacon.

Parmi ces services, il y a «CFF Inclusive», une assistance audio destinée aux malvoyants. Sur la base d'une localisation optimisée, cette assistance dotée d'une émission vocale leur permet de savoir dans quel train ils montent et dans quelle direction ils voyagent. Il en résulte de nouvelles opportunités de diffuser des informations adressées aux voyageurs à propos de chaque train, et de renforcer ainsi les interactions avec la clientèle.

De nombreux avantages

L'utilisation de beacons présente de nombreux avantages: l'achat de ces petits émetteurs est peu coûteux. Il est possible de les installer facilement à bord des trains, puis de les faire fonctionner. Il a suffi de quelques semaines pour installer des beacons dans la totalité des 44 trains ICN. Les clients pourront en outre profiter rapidement de nouveaux services.

