

Commission « Réseaux et services »

Groupe « Nomadisme numérique »

Je suis un transporteur, 21 avril

Je suis un transporteur... C'est le thème de la conférence débat proposée par l'ACSEL le 21 avril 2009, dans le cadre de son programme « Nomadisme numérique ».

Cet événement s'inscrit dans un travail important dédié au nomadisme numérique et empruntant successivement des points de vue différents : le transporteur, le marchand, l'annonceur, les médias, les banques et les opérateurs

Air France, Mappy et RATP ont apporté leurs témoignages dans cette première session.

Les trois intervenants s'accordent pour constater que l'Internet mobile améliore sensiblement l'expérience client. Il apporte aux services proximité, précision et personnalisation. Pour RATP c'est offrir à l'utilisateur la possibilité de maîtriser son parcours en temps réel en lui fournissant une information continuellement actualisée. Pour Mappy (800 000 pages « mobiles » vues par mois), c'est le « portail du déplacement » qui permet l'organisation de voyages multimodaux et leur gestion sur Mappymoi. Pour Air France (50 000 utilisations des services mobiles par mois), c'est bien sûr le billet électronique mais aussi le « smartboarding » expérimenté aujourd'hui entre Paris et Amsterdam pour faciliter la procédure d'embarquement et demain le NFC boarding, quand la carte d'embarquement sera sur le mobile.

Ces nouveaux usages modifient profondément la relation entre l'entreprise et son client. Des consommateurs en font une expérience positive, ils se sentent plus autonomes, ils apprécient un processus plus fluide et plus efficace. Pour d'autres, perdre le contact humain avec une personne de l'entreprise est synonyme de complexité, de dévalorisation ou « d'abandon ». Les responsables marketing, doivent maîtriser adroitement le processus d'innovation. Il faut proposer des services simples et robustes.

Le nomadisme numérique est, par nature, fortement lié aux technologies de « positionnement ». Les techniques sont prometteuses mais doivent encore évoluer. Le GPS fonctionne mal dans les bâtiments, métro et aéroports compris, et le positionnement par Cell-id (l'infrastructure des opérateurs de téléphonie mobile) n'est pas assez précis pour ces besoins. D'autres approches sont opérationnelles dès aujourd'hui, par exemple les codes barres 2D ou flashcodes qui seront proposés dans le réseau RATP. Photographiés avec le téléphone mobile, ils sont interprétés par l'application et permettent ainsi un positionnement parfait, donc des informations tenant compte du contexte dans lequel se trouve l'utilisateur.

Le modèle i-phone est la première manifestation d'une prochaine évolution des services mobiles. Dépassant les possibilités du WAP, il propose la mise en place d'applications beaucoup plus performantes que les pages Web. Les offres de services sont déjà présentes sur i-phone et, à n'en pas douter, le modèle se propagera à l'avenir sur d'autres téléphones.

Le nomadisme numérique se développe depuis déjà plusieurs années. L'évolution des technologies ouvre de nouvelles pistes. Ces services complètent un ensemble de moyens mis en oeuvre pour informer les usagers. Lorsqu'un incident vient perturber le fonctionnement normal d'un réseau de transport, l'accroissement significatif du nombre de connexions montre que les réflexes se développent et que l'utilisateur s'approprie rapidement ces nouveaux usages

L'ACSEL les conférences débats sur le nomadisme numérique. Le prochain regard sera celui du commerçant. Le commerce traditionnel et le e-commerce sont concernés. Les services et les modèles économiques seront impactés. Nous tenterons de comprendre comment.