Prosegue il rebranding di SNCF: ora i biglietti si acquistano su OUI.SNCF

Nei giorni scorsi è stato presentato il sito OUI.sncf, ultimo nato dalla strategia di Rebranding in corso in casa SNCF e che va a sostituire, per l'acquisto dei biglietti ferroviari, il vecchio Voyages-sncf.com Dopo il **TGV** (che si chiamerà inOUI, come scrivevamo a giugno scorso) e Ouigo, anche Voyages-sncf.com cambia dunque nome con l'obiettivo di diventare punto di riferimento per i viaggiatori francesi.

Il coinvolgimento del pubblico

La trasformazione di Voyages-sncf.com in OUI.sncf è un'operazione di co-creazione senza precedenti nel mondo dell'e-commerce. Tutti i settori della società (sviluppatori, data scientist, esperti di marketing ecc.) hanno preso parte per otto mesi allo sviluppo di OUI.sncf, alla preparazione di una transizione sicura e all'accompagnamento dei clienti. Tale trasformazione è stata portata avanti attraverso la modifica di oltre 500.000 pagine e la creazione di 550 user stories che descrivessero le nuove funzionalità.
I clienti sono stati coinvolti in tutte le fasi di sviluppo di questa nuova esperienza e dei nuovi servizi, grazie a workshop virtuali organizzati sulla piattaforma digitale OUI Talk e agli incontri dei Love Team a Parigi e nelle diverse regioni francesi; infine, oltre 4.000 persone hanno visitato lo spazio temporaneo OUI Work di Parigi, dedicato alla co-costruzione di OUI.sncf.

Nuove funzioni digitali

Tra le nuove funzioni sviluppate ci sono gli “Avvisi Convenienza”, dove i clienti di OUI.sncf potranno indicare la destinazione, la data e il prezzo a cui sono interessati; non appena tali opzioni divengono disponibili, i viaggiatori verranno avvertiti tramite e-mail o SMS.
Non poteva poi mancare il chatbot OUI nella home page OUI.sncf per rispondere alle aspettative dei suoi 10 milioni di clienti e, in particolare, dell'81% di francesi che desidera essere supportato prima, durante e dopo il viaggio. Grazie a «Oui bot» è ora possibile effettuare direttamente una ricerca e prenotare dialogando con gli strumenti digitali.

Per promuovere le mete turistiche francesi, infine, OUI.sncf ha creato nuove pagine «OUI des Régions». Si tratta di spazi in cui esperti del settore condividono le loro preferenze locali, i loro punti d'interesse e gli indirizzi consigliati. Da qui si possono ricavare spunti di viaggio visionando anche foto o video. Per andare alla scoperta di questi luoghi d'interesse, le cartine dinamiche delle pagine «OUI des Régions» presentano, in un'unica pagina, l'insieme delle informazioni necessarie per spostarsi da un punto all'altro, con tutte le soluzioni di mobilità SNCF.