

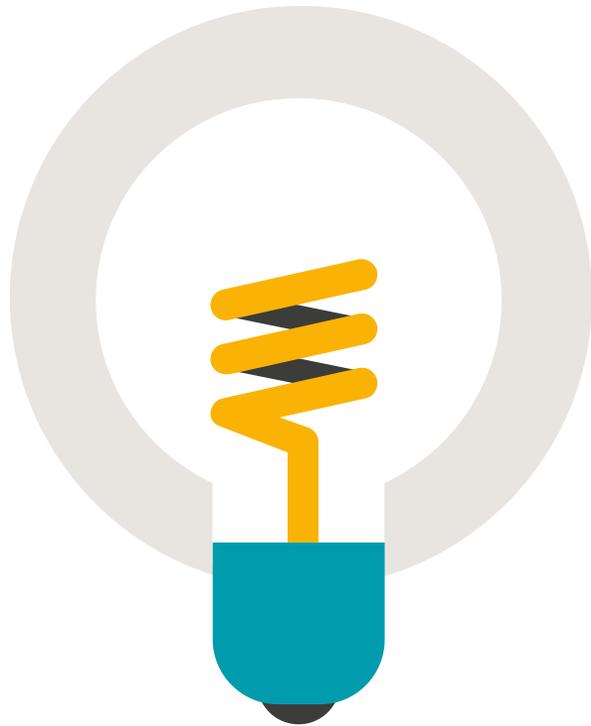


Tutorial Application TGV INOUI PRO

Mars 2024



Sommaire



- [Présentation générale de l'appli TGV Inoui Pro](#) **3**
- [Se connecter à « Mon identifiant SNCF »](#) **6**
- [Ajouter et consulter un billet](#) **11**
- [Télécharger un billet TER](#) **15**
- [Les accès rapides](#) **17**
- [Centre de notification](#) **19**
- [Echanger un billet & choix de la place](#) **23**
- [Annuler un billet](#) **35**
- [Dématérialiser sa carte / Forfait](#) **39**
- [Se connecter au WIFI à bord](#) **45**
- [Réaliser une commande en ligne](#) **47**
- [Contacteur l'assistance utilisateurs](#) **51**



Présentation générale de l'application TGV INOUI PRO

01

L'appli TGV INOUI PRO a 5 fonctionnalités principales

Un canal transporteur d'après-vente / relationnel / informatif dédié aux tarifs pros :

- 01** **Synchronisation des voyages automatique** et affichage des **e-billets, y compris Loisirs**
- 02** **Echange jusqu'à 30 minutes après le départ (même classe / même OD)** avec choix du placement ; **Echange Garanti**, y compris sur train complet. **Annulation*** facilitée (billets tarif Pro uniquement)
- 03** **Dématérialisation** et affichage de la Carte Liberté, Carte Avantage et des Forfaits Hebdo/Mensuel ; affichage de la carte de fidélité et des Forfaits Max Actif dématérialisés (pour passer les contrôles aux salons, aux quais et à bord)
- 04** **Information voyageur temps réel** (quai de départ 20 minutes avant le départ, quai d'arrivée, perturbations, ...)
- 05** **Services** (Wifi à bord, commande de repas, affichage des commerces en gare via la page "Mes Gares" ...)

2 types d'utilisateurs



Cible principale = le voyageur qui utilise un e-billet au tarif Pro pour son trajet : Business Première, Flex Première, Pro Seconde, Carte Liberté

Les clients détenteurs de tarifs « assimilés pros » sont aussi des utilisateurs de l'appli :

- Clients tarifs négociés, Forfait, Max Actif/Max Actif +, militaires, agents de voyage, Parlement Européen, Députés-sénateurs
- Clients à l'international (offre pro, Fréquence) : Alleo, Lyria, France (Paris/ province) -Luxembourg (hors Thalys), France (Paris/ province)-Bruxelles (hors Thalys), France – Fribourg, SVI (Italie)

Attentes vis-à-vis de TGV INOUI PRO : efficacité & autonomie



Cible intermédiaire = le gestionnaire voyages de l'entreprise et son agence de voyages

Les intermédiaires sont le relais de l'appli auprès de leurs clients voyageurs, afin de les rendre autonomes.



**Se connecter à
« Mon identifiant SNCF »**

02

Présentation Mon Identifiant SNCF

« **Mon identifiant SNCF** » est la **brique d'authentification unique** qui permet à un client SNCF de se connecter à son compte client avec un même identifiant, où toutes ses **informations personnelles** et les **actions** liées à son / ses voyage(s) sont **centralisées**.

A noter qu'il est possible d'utiliser l'application sans se connecter.

3 bénéfices pour nos clients :

- Des connexions simplifiées avec un identifiant unique sur tous les espaces digitaux SNCF
- Des réservations facilitées grâce à un profil personnalisé
- Des voyages maîtrisés grâce à un suivi globalisé des billets et justificatifs de voyages sur les espaces digitaux SNCF



2 scénarios possibles sur TGV INOUI PRO

LE CLIENT POSSÈDE UN COMPTE MON IDENTIFIANT
SNCF



Authentification simple (p.10)

LE CLIENT NE POSSÈDE PAS DE COMPTE MON
IDENTIFIANT SNCF



Création de compte directement depuis l'appli (p.9)

Validation des CGU

Règles d'apparition de validation des Conditions Générales d'Utilisation:

- A la 1ère ouverture de l'appli
- A chaque mise à jour des CGU, validation obligatoire des nouvelles CGU à l'ouverture de l'appli
- A chaque réinstallation de l'application après une désinstallation sur le téléphone.

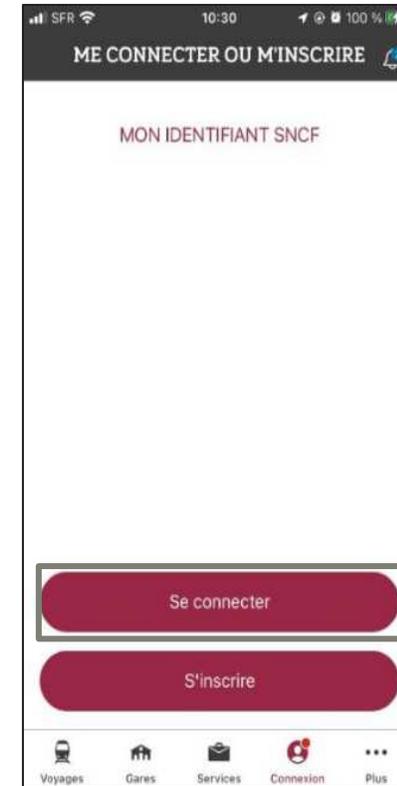
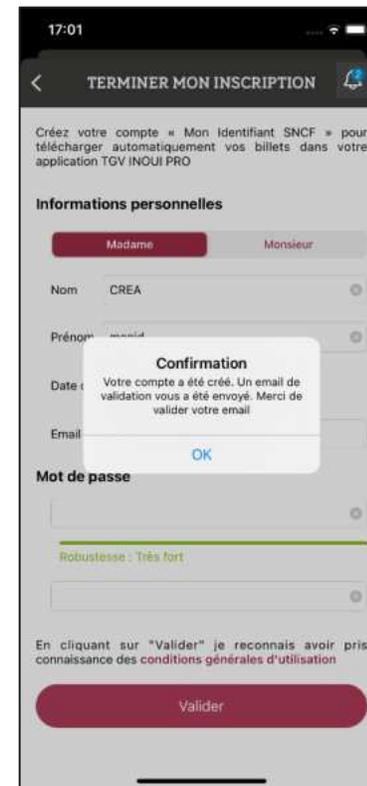
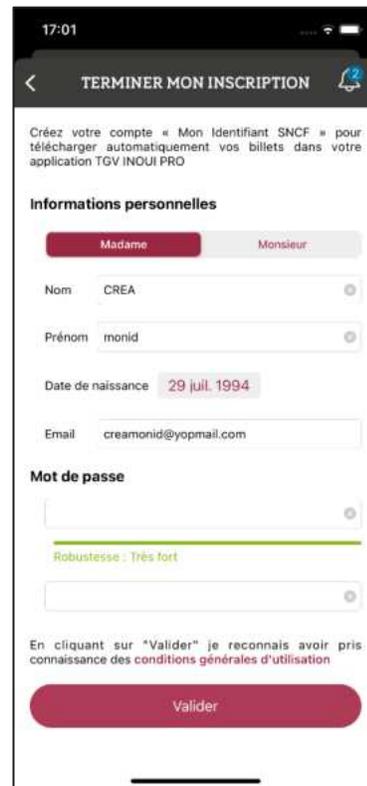
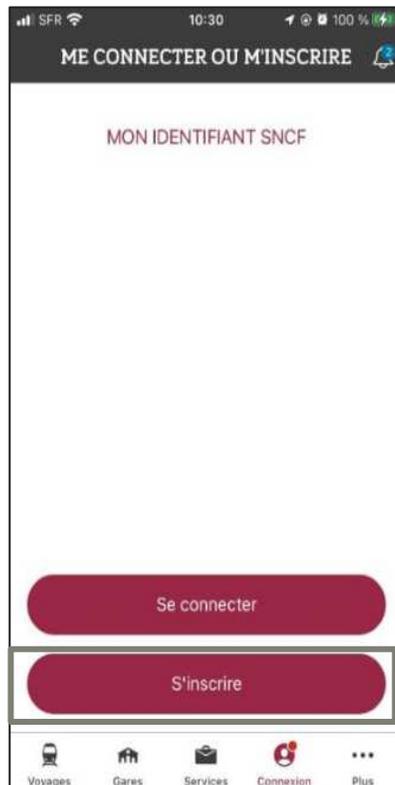




Le client n'a pas de compte et décide d'en créer un pour accéder à l'appli TGV INOUI PRO

CAS 1

- Je suis un nouveau client, je n'ai pas de compte MON IDENTIFIANT SNCF
- Je crée un compte MON IDENTIFIANT SNCF depuis l'application TGV INOUI PRO

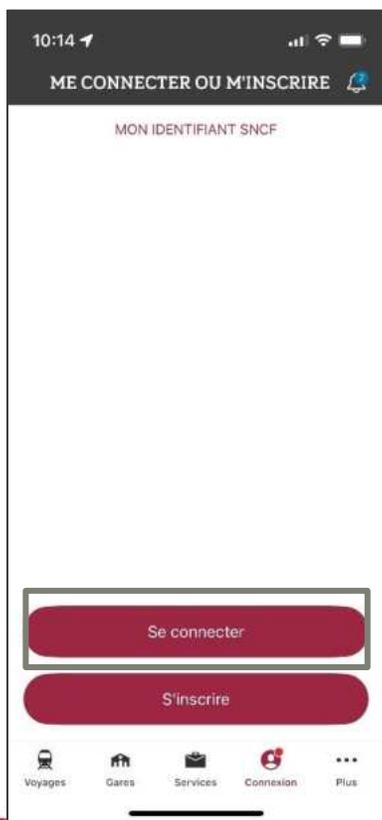




Le client a un compte MON IDENTIFIANT SNCF

CAS 2

- Je me suis déjà créé un compte MON IDENTIFIANT SNCF depuis un espace digital SNCF
- Je me connecte avec MON IDENTIFIANT SNCF sur l'application TGV INOUI PRO



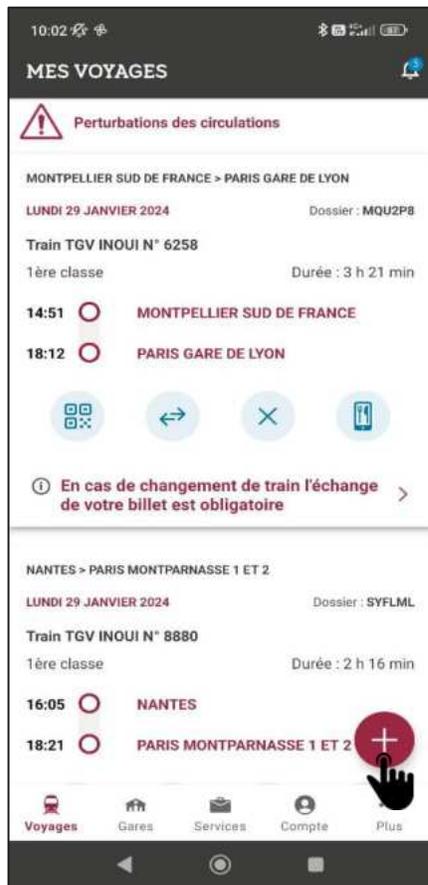


Ajouter et consulter un billet

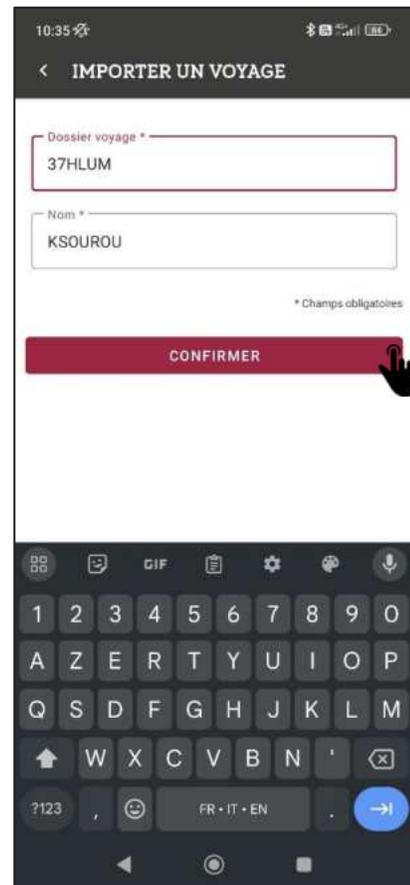
03

Ajout manuel d'un e-billet et consultation

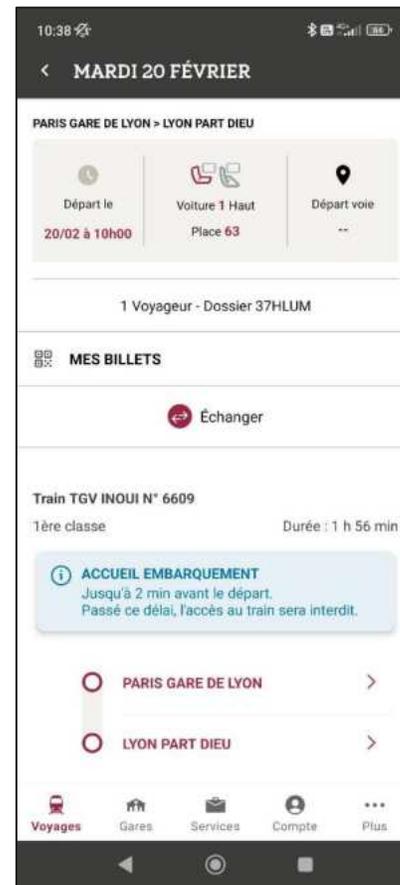
! Pour les billets loisirs : aucune après-vente possible.



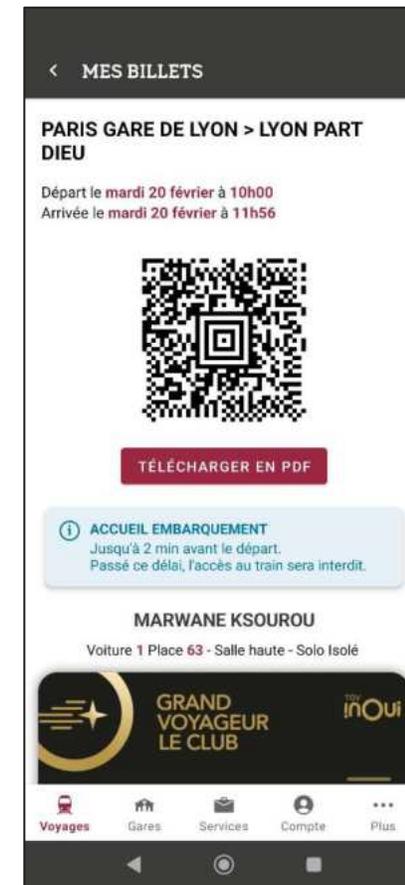
Ouvrir l'appli et cliquer sur le +



Ajouter un voyage manuellement.
Celui-ci va s'ajouter sur la page
« Mes voyages »



Pour consulter le QR code (contrôle, embarquement)
cliquer sur « Mes e-billets »





Synchronisation automatique des e-billets

Conditions pour une synchronisation automatique de ses billets:

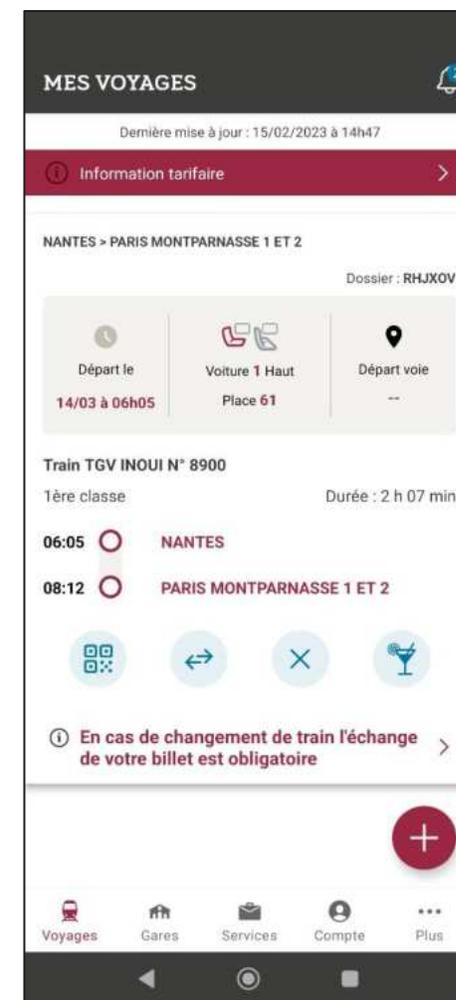
- Être connecté à l'appli TGV Inoui Pro avec « Mon identifiant SNCF »
- Avoir pris son billet avec la même adresse mail que « Mon identifiant SNCF »
- La synchronisation automatique concerne à la fois les billets achetés au tarif Pro et Loisirs. Ces derniers ne peuvent qu'être synchronisés dans l'appli, aucune après-vente n'est autorisée.

La synchronisation des Dossiers Voyages se fait automatiquement:

- Au premier démarrage de l'application ou après avoir fermé l'application depuis les tâches de fond
- Au réveil de l'application à l'affichage de la page « Mes voyages »
- A l'arrivée sur la page « Mes voyages » lorsque la synchronisation date de plus d'une heure
- Le téléchargement d'une nouvelle version de l'appli n'impacte pas les billets déjà synchronisés, le client conserve tous les voyages déjà synchronisés.

Situations pouvant entraîner une perte des DV synchronisés dans l'appli pour les clients:

- Désinstallation/réinstallation sur le même téléphone
- Installation sur un nouveau téléphone





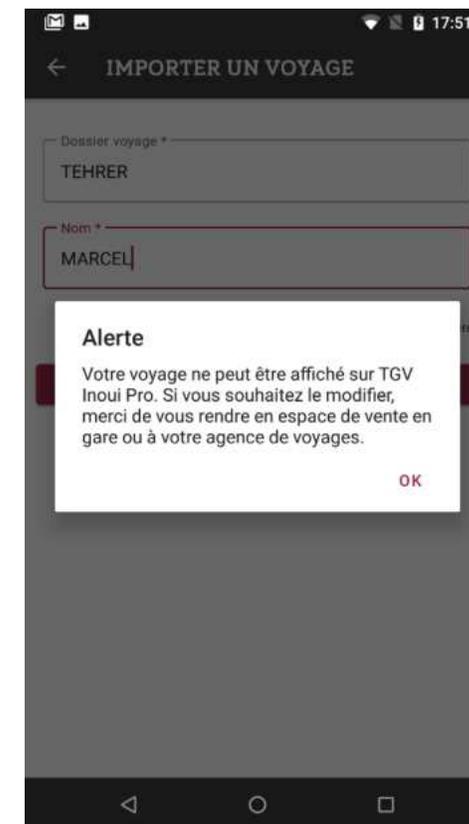
Synchronisation de DV impossible

Tous les e-billets* au tarif pro peuvent être synchronisés sur l'application.

Dans certains cas cependant, la synchronisation est impossible, le client rencontre alors un message d'erreur lors de la manipulation :

Exemples de situations possibles	Messages d'erreur
DV non présent, référence de DV ou nom mal entré:	: « Votre voyage ne peut être affiché sur TGV INOUI Pro. Si vous souhaitez le modifier, merci de vous rendre en espace de vente en gare ou à votre agence de voyages »
Dossier Voyage non accepté (par exemple un billet papier):	« Votre voyage ne peut être affiché sur TGV INOUI Pro. Si vous souhaitez le modifier, merci de vous rendre en espace de vente en gare ou à votre agence de voyages »
Voyage expiré	« Votre voyage est passé et ne peut être affiché sur TGV INOUI Pro »

**Attention, les billets Eurostar et TER secs ne sont pas synchronisables sur l'application TGV INOUI PRO. Il est néanmoins possible de télécharger les billets TER au format PDF, seulement lorsqu'ils font partie d'une correspondance avec un TGV INOUI.*

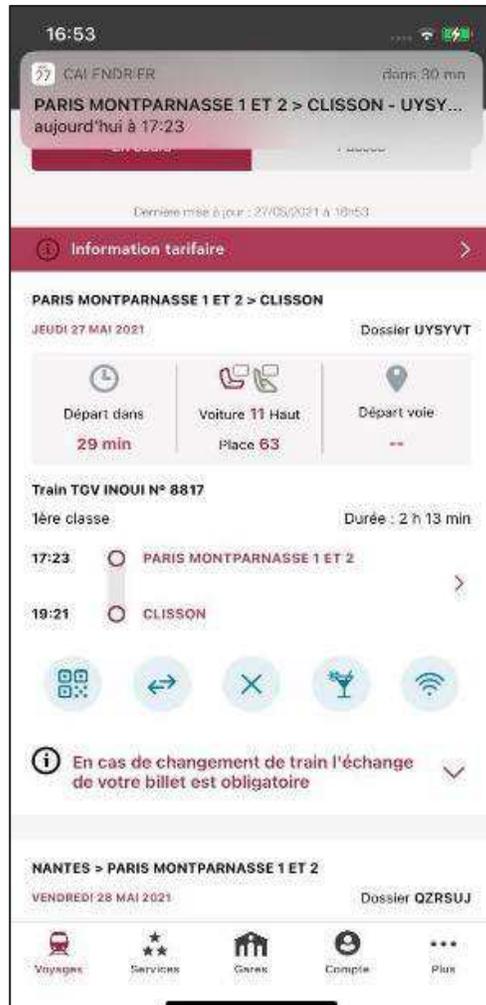




Les accès rapides

05

Les accès rapides



Jusqu'à 5 boutons d'Accès Rapide peuvent être présents sur chaque billet, permettant des accès directs aux fonctionnalités ou services suivants :



Accès au **QR Code** : pour passer les portiques d'embarquement, contrôle, etc.



Accès à la page **d'échange** du billet



Accès à la page **d'annulation** du billet : présent uniquement sur un billet éligible à l'annulation*



Accès à la **carte du Bar**, disponible en amont du voyage.



Connexion au réseau wifi à bord (si disponible sur le train), puis redirection vers le Portail TGV INOUI lorsque l'utilisateur est connecté



Accès au **service de commande de restauration en ligne** et **service à la place (OD paris – Lyon uniquement)** : si le train est équipé d'une voiture Bar et si la commande en ligne est bien disponible sur le train.

**billets Max Actif/Max Actif + et billets achetés en AGV uniquement (hors SNCF CONNECT)*



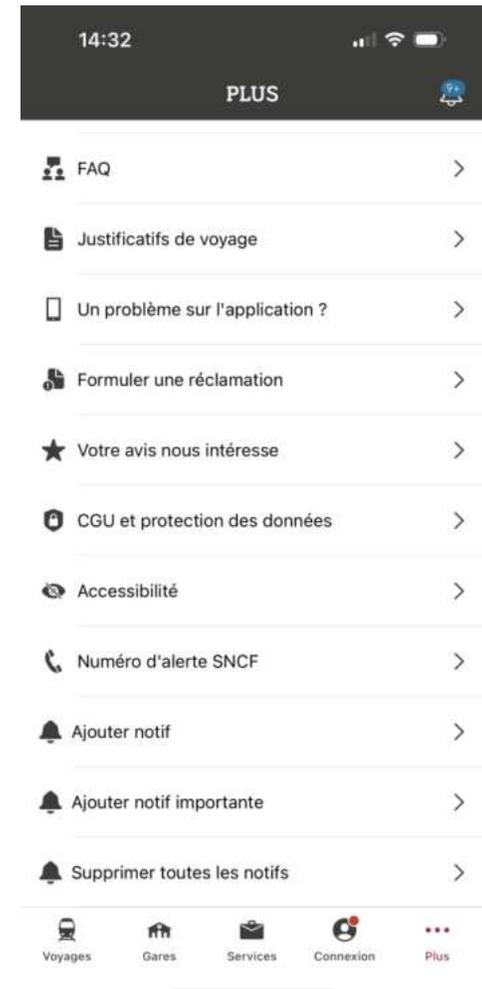
NOUVEAU DEPUIS DECEMBRE 2023 :
Le centre de notification

06



Comment accéder au centre de notif ?

Accessible depuis toutes les pages de l'application via le logo cloche



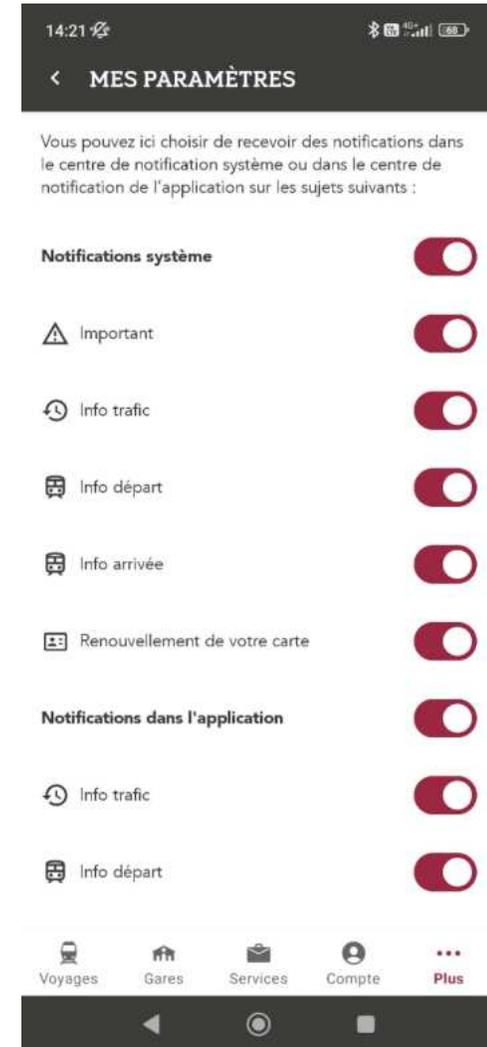


Catégories de notifications

Liste des catégories de notifications

Notifications système et dans l'application :

- **Important (info crise) :** Grève, catastrophe naturelle, problèmes techniques, autre incident – **ces notifications ne peuvent pas être supprimées**
- **Info Trafic (IV) :** Perturbation en lien avec le parcours de l'utilisateur (retard par ex)
- **Info départ et arrivée (IV) :** Push notif sur la voie de départ et arrivée
- **Messaging GV :** Informe l'utilisateur qu'un agent a répondu à son message
- **Expiration prosa cartechaine de votre carte/abonnement :** Informe l'utilisateur de l'expiration de

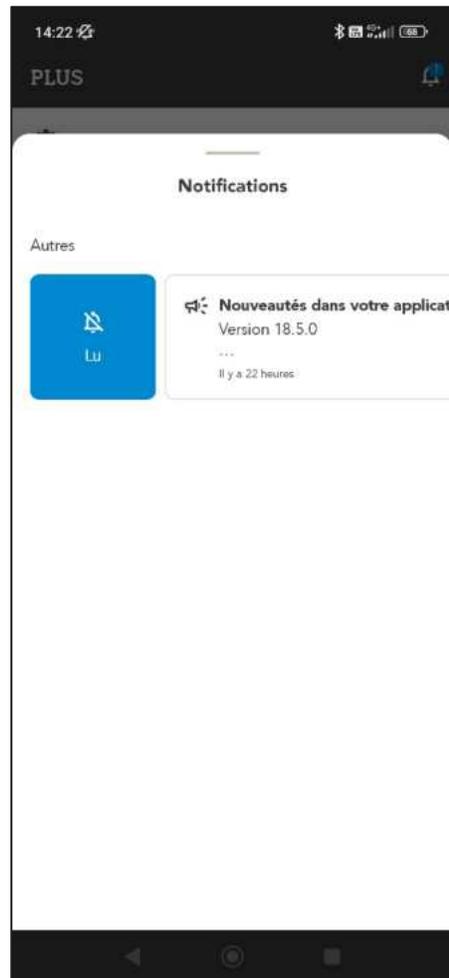




Passer une notification à lu ou la supprimer

Swipe à droite pour passer une notification en « lu » ou « non lu »

Swipe vers la gauche pour la supprimer





Echanger un billet

- Echange simple, avec choix de placement – 3 options possibles
- Echange Train Complet (Echange Garanti)
- Echange pour les clients Max Actif
- Echange d'1 billet dans une réservation multipax

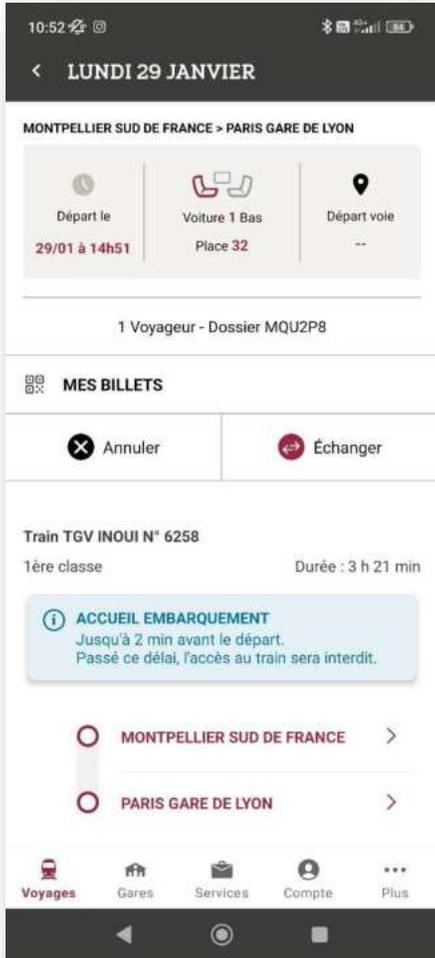
07

Conditions d'échange

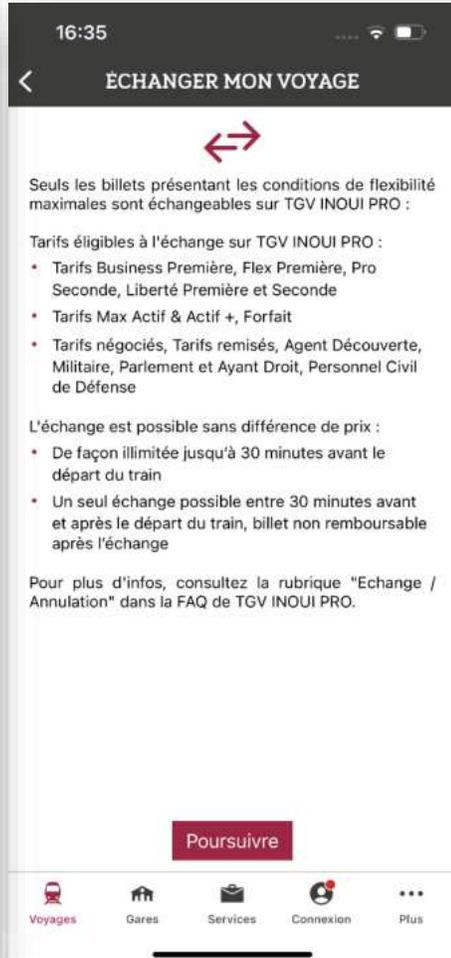
- E-billet au tarif Pro * uniquement,
 - sur le même parcours (même OD),
 - pour le jour même ou un autre jour.
- Echange sans différence de prix
- Echange possible sur trains complets (échange garanti)
- Echanges illimités jusqu'à H-30 (H étant l'heure de départ du train);
- Echange limité à 1 : entre H-30 et H+30 : pour le jour J uniquement, non remboursable après l'échange
- En cas de billet aller-retour : échange possible du billet aller uniquement ou du billet retour, sous réserve de respecter les conditions d'échange du tarif associé



Echange + Seatmap (avec place assise disponible) 1/2



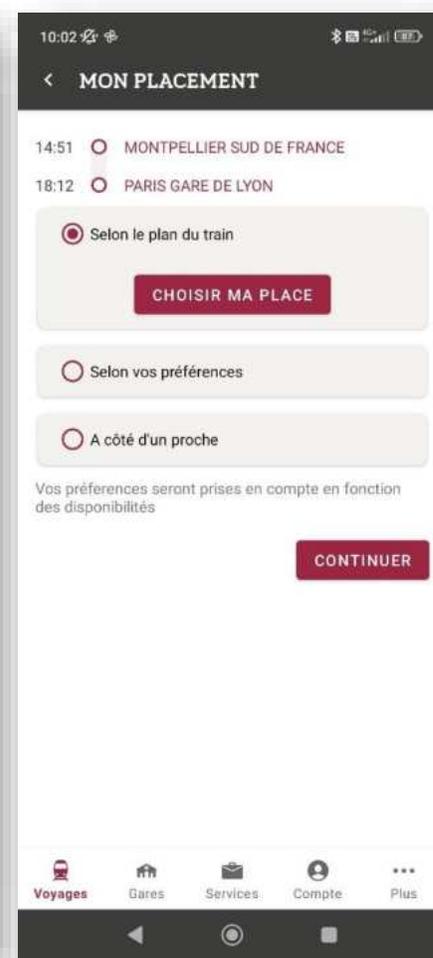
Sélectionner le trajet à échanger



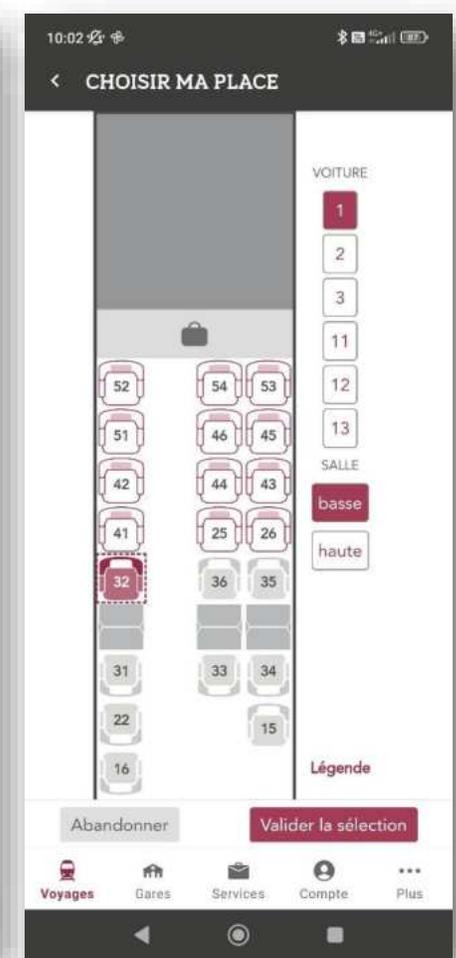
Règle d'apparition de cette page: 3 fois max par client



Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Sélectionner « Choisir ma place selon le plan du train »
Puis « Continuer »



Choisir sa place sur le plan





Echange + Seatmap (avec place assise disponible) 2/2



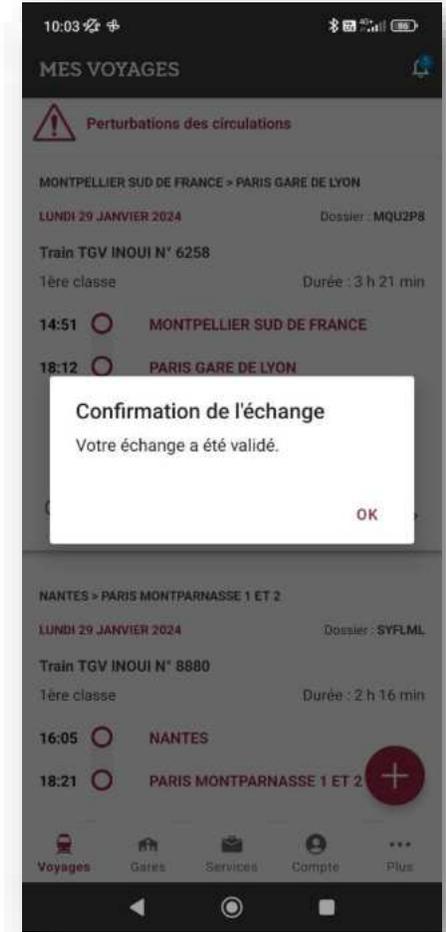
Valider



La place choisie est mise à jour



Confirmer l'échange



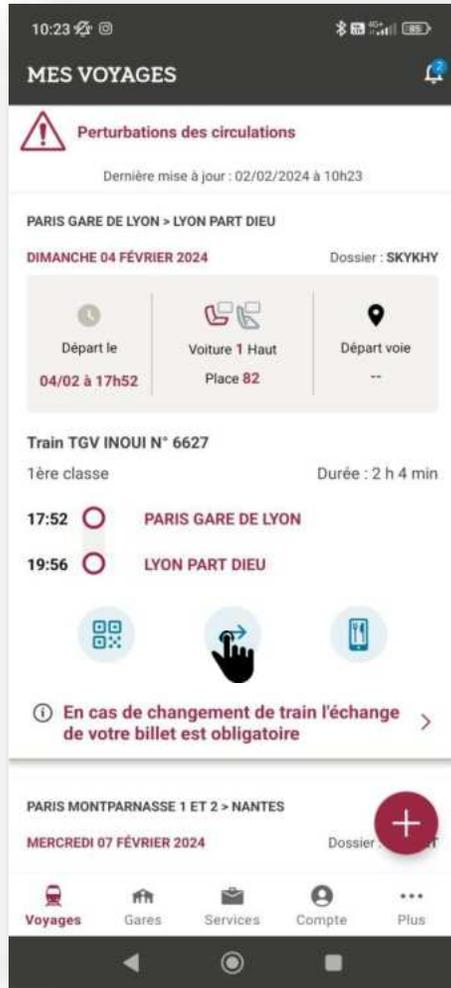
DV client mis à jour dans « Mes voyages » + réception d'un mail de confirmation d'échange

/!\ Conditions de proposition de la seatmap

- La **Seatmap** (choix de la place selon le plan du train) n'est disponible qu'en 1^{ère} classe, sur des OD TGV INOUI > 45 minutes.
- Le choix de la place selon les **Préférences de placement** ou **A côté d'un proche** sont disponibles en 1^{ère} classe, sur toutes les OD TGV INOUI.
- Ces options ne sont **pas disponibles dans le cas d'échanges sur train complet (Echange Garanti)**.



Echange + Préférences de placement (avec place assise disponible)



Sélectionner le trajet à échanger



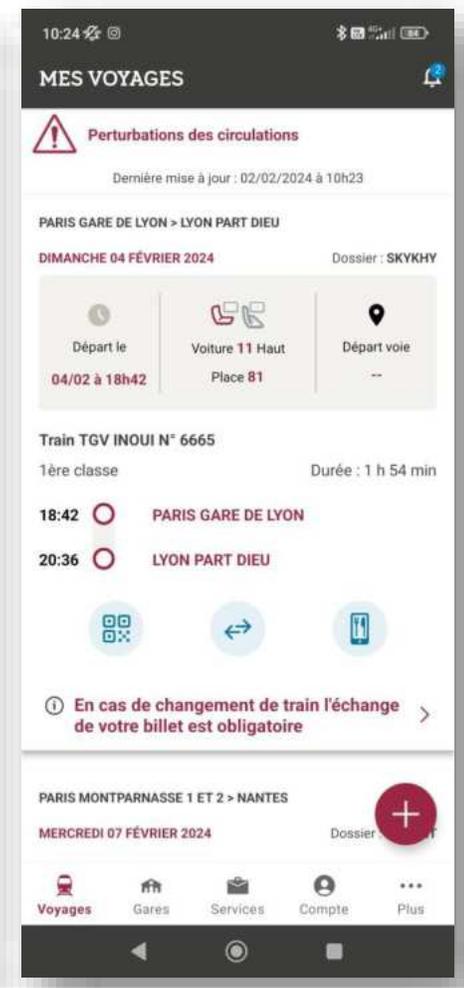
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Choisir sa préférence



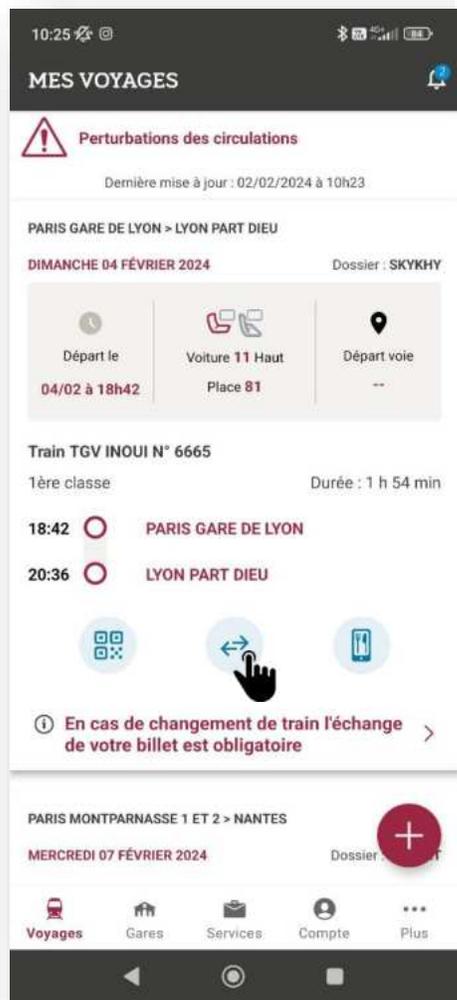
Confirmer l'échange



DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange



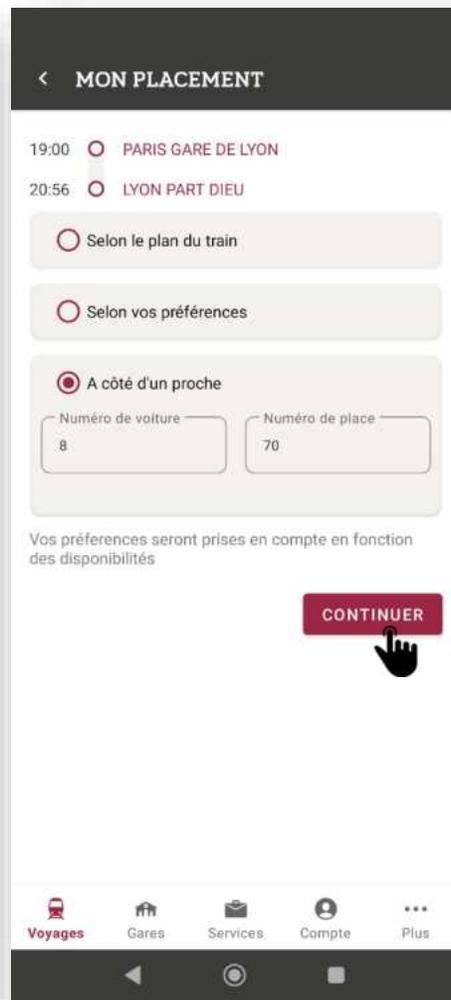
Echange + A côté d'un proche (avec place assise disponible)



Sélectionner le trajet à échanger



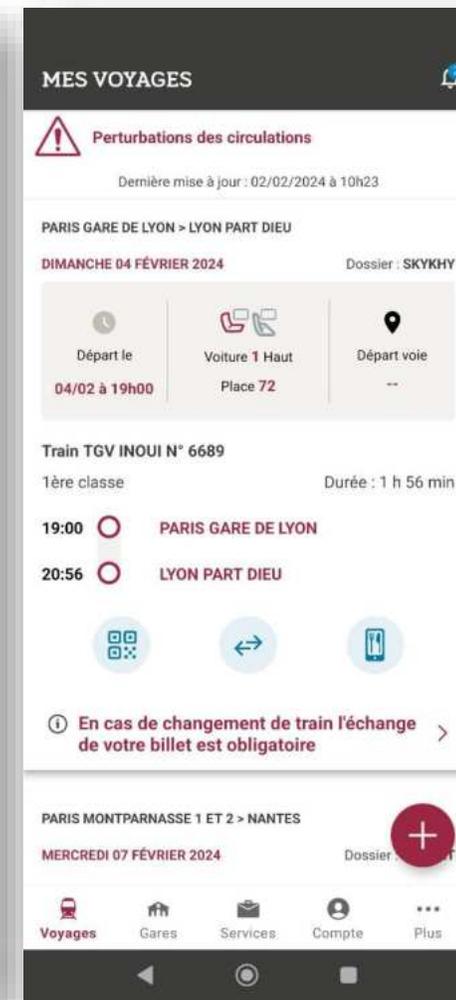
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Entrer le n° de place et voiture



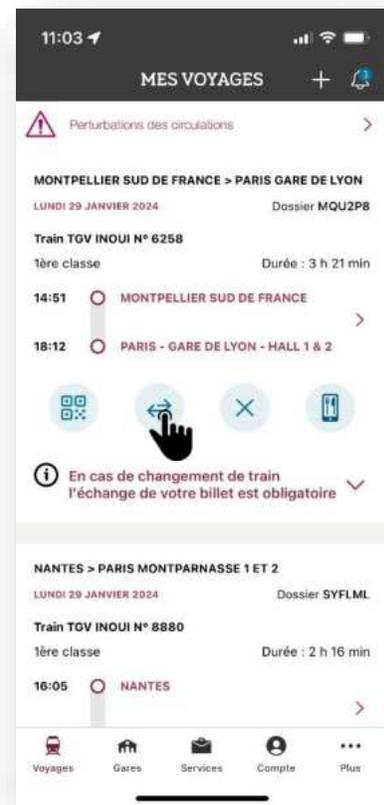
Confirmer l'échange



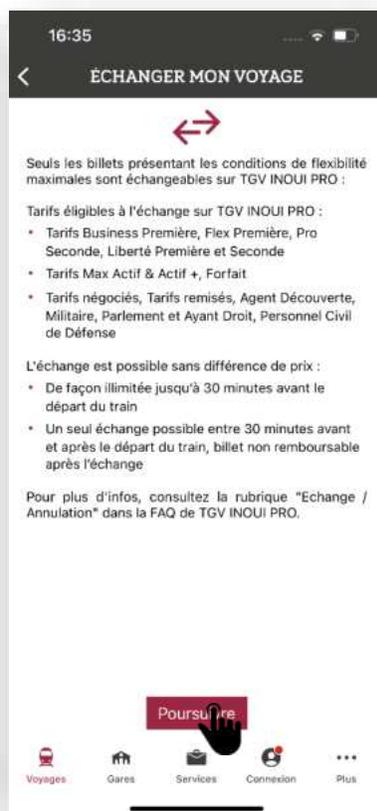
DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange

Echange train complet / Echange garanti

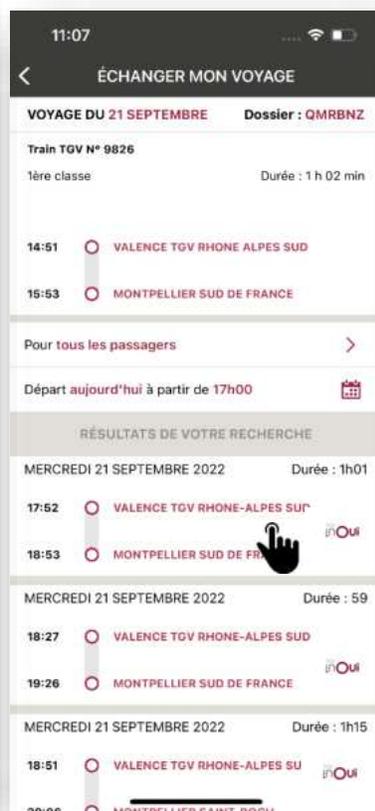
- L'échange est possible même sur un train complet, uniquement le jour J si le billet est compris entre h-1 et H+1. Dans ce cas spécifique, la place assise n'est pas garantie au client.
- Sur le e-billet apparaît la mention « sans place assise garantie »



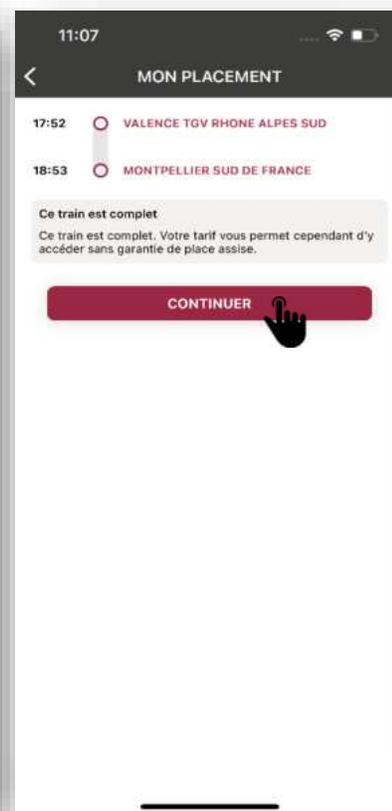
Sélectionner le trajet à échanger



Règle d'apparition de cette page: 3 fois par client



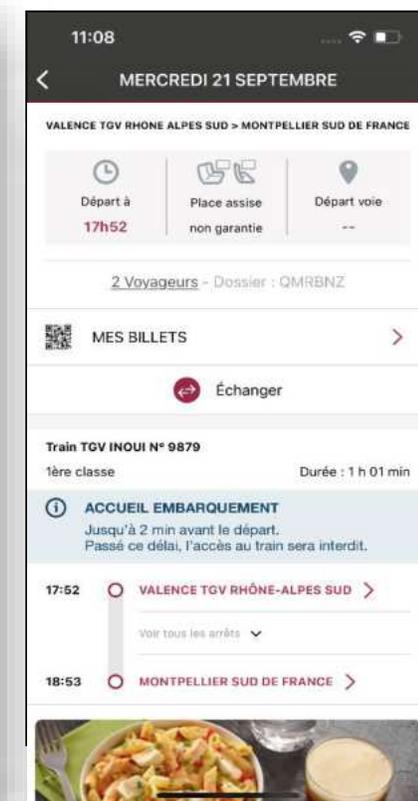
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Une fenêtre avertit le client de la non garantie de place assise



Rappel de la non garantie de place assise Confirmer l'échange

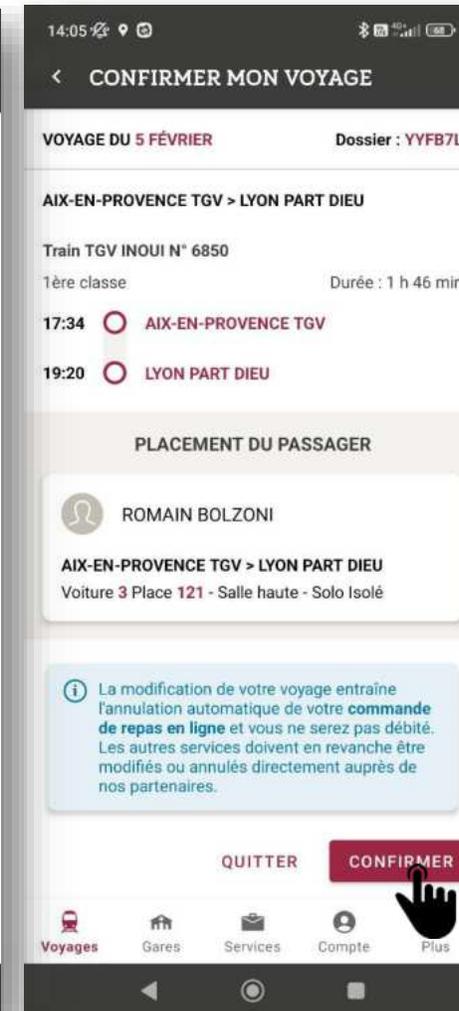
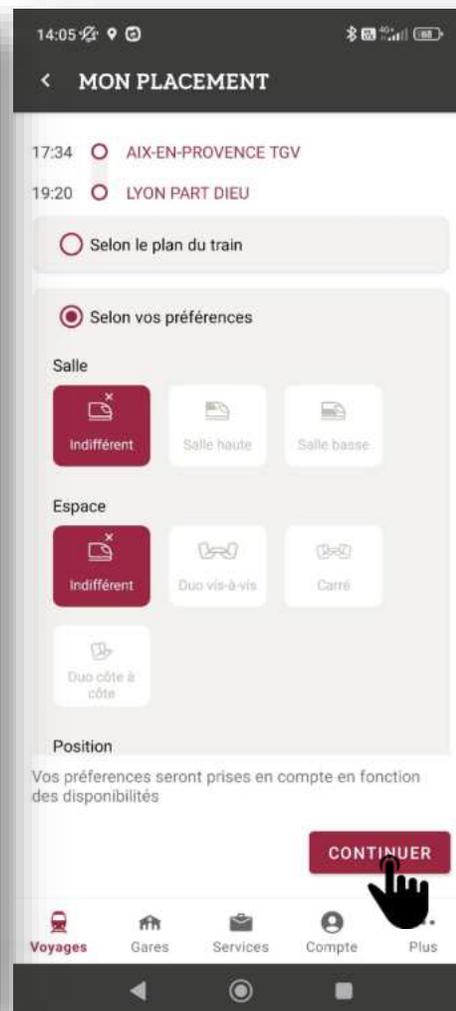
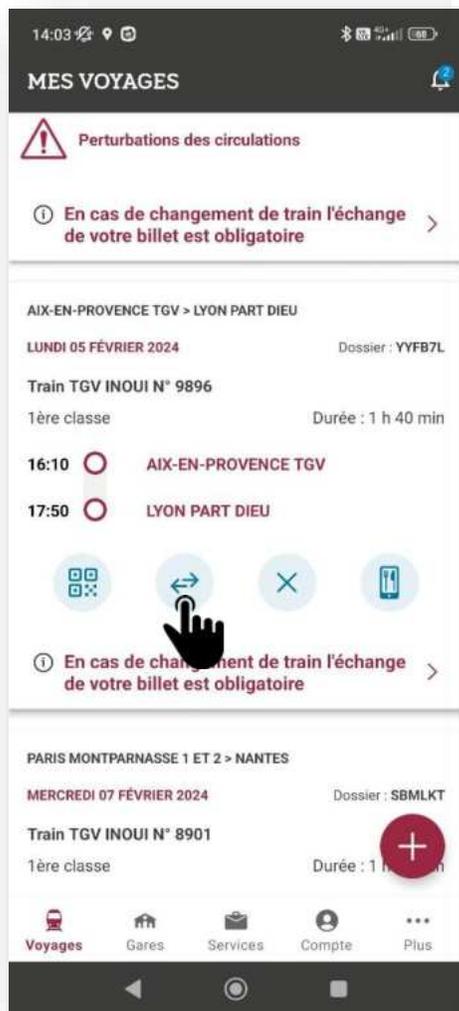


DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange avec rappel de la non garantie de place assise



Echange pour les clients Max actifs

Même OD => sur l'appli TGV INOUI PRO



Sélectionner le train à échanger

Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange

Choisir ses préférences de placement

Confirmer l'échange

DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange avec rappel de la non garantie de place assise



Echange pour les clients Max actifs 1/2

Changement d'OD => Le client doit se rendre sur sa marque blanche

Ex: faire l'échange sur le site en ligne max actif ; puis le DV se met à jour dans l'appli TGV INOUI PRO

Mon prochain voyage ?

Lundi 05 février 2024

15h56 MARSEILLE SAINT-CHARLES
17h50 LYON PART DIEU

Dossier : YYFB7L

TGV INOUI N°9896
1^{re} classe
Voiture 11 - Place 61
Isolée - Solo - Salle Haute

Échanger la réservation Annuler la réservation

Échanger mon trajet

Date du voyage (JJ/MM/AAAA) 05/02/2024

Gare de départ * MARSEILLE ST CHARLES

Gare d'arrivée *
AIX EN PROVENCE TGV
AVIGNON TGV
LYON PERRACHE
LYON ST EXUPERY TGV
MARSEILLE ST CHARLES
VALENCE TGV RHONE-ALPES SUD

Horaires souhaités

Voyageur en situation de handicap en fauteuil roulant

Placement Indifférent

Salle Indifférente

Sens de la marche

Rechercher

Échanger mon trajet

Date du voyage (JJ/MM/AAAA) 05/02/2024

Gare de départ * AIX EN PROVENCE TGV

Gare d'arrivée * LYON PART DIEU

Horaires souhaités 15h 55

Voyageur en situation de handicap en fauteuil roulant

Placement Indifférent

Salle Indifférente

Sens de la marche

Rechercher

Sélectionner le DV à échanger sur le site Max Actif

Sur le site Max Actif il est possible de modifier la gare de départ ou d'arrivée

Une fois les modifications terminées, lancer la recherche



Echange pour les clients Max actifs 2/2

Changement d'OD => Le client doit se rendre sur sa marque blanche

Échanger mon trajet

Lundi 05 Février 2024

- 16h10 AIX EN PROVENCE TGV
17h50 LYON PART DIEU
- 17h26 AIX EN PROVENCE TGV
18h54 LYON PART DIEU
- 17h34 AIX EN PROVENCE TGV
19h20 LYON PART DIEU
- 19h26 AIX EN PROVENCE TGV
20h54 LYON PART DIEU
- 20h30 AIX EN PROVENCE TGV
22h02 LYON PART DIEU

[Échanger ma réservation](#)

Sélectionner la proposition d'échange

Mon prochain voyage ?

Lundi 05 février 2024

16h10 AIX-EN-PROVENCE TGV
17h50 LYON PART DIEU

Dossier : YYFB7L

TGV INOUI N°9896
1^{re} classe
Voiture 11 - Place 112
Isolée - Solo - Salle Haute

[Échanger la réservation](#) [Annuler la réservation](#)

L'échange est validé

Après l'échange, le DV est à jour sur TGV INOUI PRO

11:01

< LUNDI 05 FÉVRIER

AIX-EN-PROVENCE TGV > LYON PART DIEU

Départ le 05/02 à 16h10

Voiture 11 Haut Place 112

Départ voie --

1 Voyageur - Dossier YYFB7L

MES BILLETS

[Annuler](#) [Échanger](#)

Train TGV INOUI N° 9896
1^{ère} classe
Durée : 1 h 40 min

ACCUEIL EMBARQUEMENT
Jusqu'à 2 min avant le départ.
Passé ce délai, l'accès au train sera interdit.

16:10 AIX-EN-PROVENCE TGV >

17:50 LYON PART DIEU >

Voyages Gares Services Compte Plus



Echange d'un billet dans une réservation multipax



Sélectionner le trajet à échanger



Cliquer sur « tous les passagers »



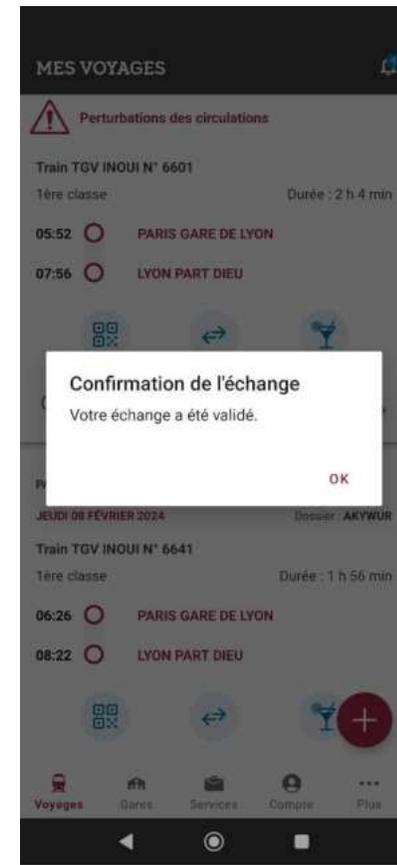
Sélectionner le passager concerné puis cliquer sur Continuer



Choisir la date et l'heure du futur trajet puis le sélectionner



Remplir le champ email Cocher les CGU puis confirmer l'échange



DV client mis à jour dans « Mes voyages » + mail de confirmation d'échange