

TUTORIEL APPLICATION TGV INOUI PRO

AVRIL 2023



TGV - INTERCITÉS

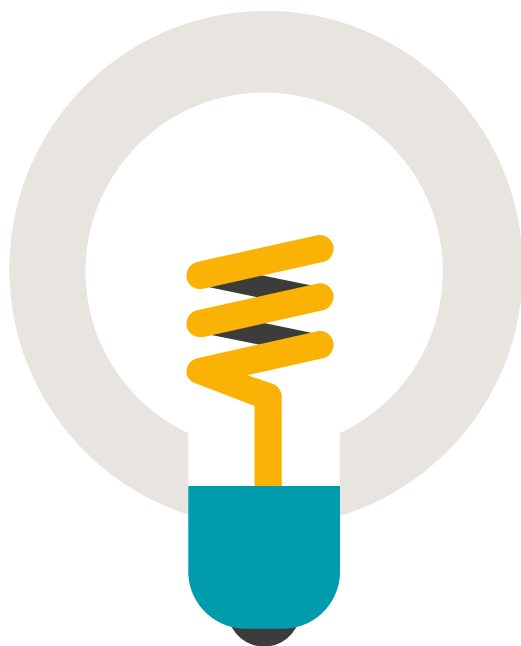
1



TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023



SOMMAIRE



- [Présentation générale de l'appli TGV Inoui Pro](#) 3
- [Se connecter à « Mon identifiant SNCF »](#) 6
- [Ajouter et consulter un billet](#) 12
- [Télécharger un billet TER](#) 16
- [Les accès rapides](#) 18
- [Echanger un billet & choix de la place](#) 20
- [Annuler un billet](#) 32
- [Dématérialiser sa carte / Forfait](#) 36
- [Se connecter au WIFI à bord](#) 41
- [Réaliser une commande en ligne](#) 43
- [Contacteur l'assistance utilisateurs](#) 47



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'APPLI TGV INOUI PRO

TGV - INTERCITÉS

3

LUNDI 24 AVRIL 2023



NOUVEL INOUI PRO - AVRIL 2023



L'APPLI TGV INOUI PRO A 5 FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES

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



Synchronisation des voyages automatique et affichage des **e-billets**, y compris **Loisirs**



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 (échange et annulation pour billets tarif Pro uniquement)



Dématérialisation et affichage de la Carte Liberté et des Forfaits Hebdo/Mensuel ; affichage de la carte de fidélité et des Forfaits Max Actif dématérialisés



Information voyageur temps réel (quai de départ 20 minutes avant le départ, quai d'arrivée, perturbations, ...)



Point d'accès des services pros (fiches services, aide pour l'accès au Wifi à bord, commande de repas, affichage des commerces en gare via la page "Mes Gares"...)

Zoom sur la synchronisation des voyages

La synchronisation des réservations dans l'appli TGV INOUI PRO est 100% automatique.

Pour cela le client doit se connecter à son compte « Mon Identifiant SNCF » (s'il en possède un) lors de l'achat de son billet. Il peut également, sur TGV INOUI PRO, se connecter à son compte « Mon identifiant SNCF ».

Si le client ne possède pas de compte « Mon identifiant SNCF » ou ne l'a pas donné lors de l'achat de son billet, il pourra synchroniser manuellement ses billets.

La synchronisation des billets loisirs sans restriction est en test depuis le 28/11/22 (synchro uniquement, pas d'après vente). Le retour arrière peut avoir lieu en cas de dépassement des volumes escomptés.

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



SE CONNECTER À « MON IDENTIFIANT SNCF »

TGV - INTERCITÉS

5

LUNDI 24 AVRIL 2023



NOUVEL ÉMITEUR PRO - AVRIL 2023



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**.

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.11)

LE CLIENT NE POSSÈDE PAS DE COMPTE MON IDENTIFIANT SNCF



Création de compte directement depuis l'appli (p.12)

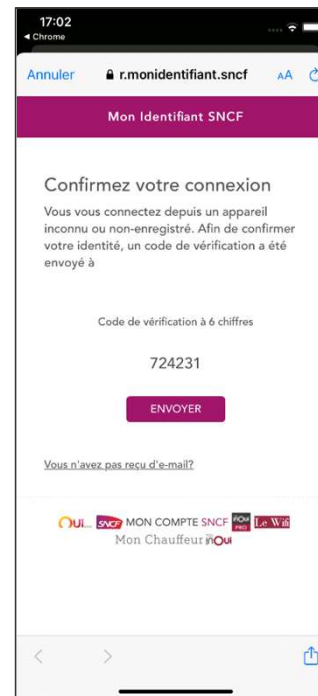
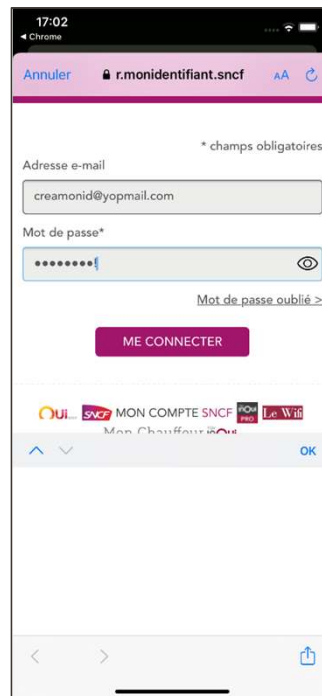
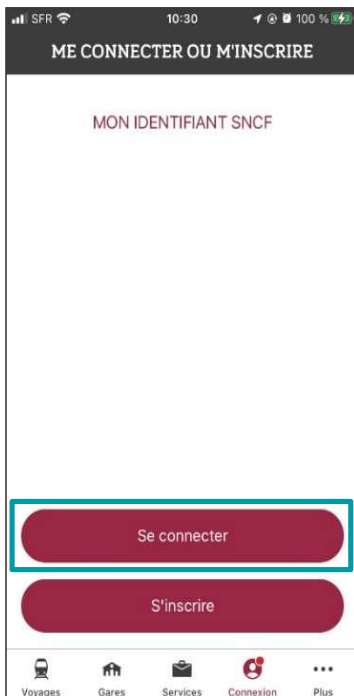




LE CLIENT A UN COMPTE MON IDENTIFIANT SNCF

CAS 1

- 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



TGV - INTERCITÉS



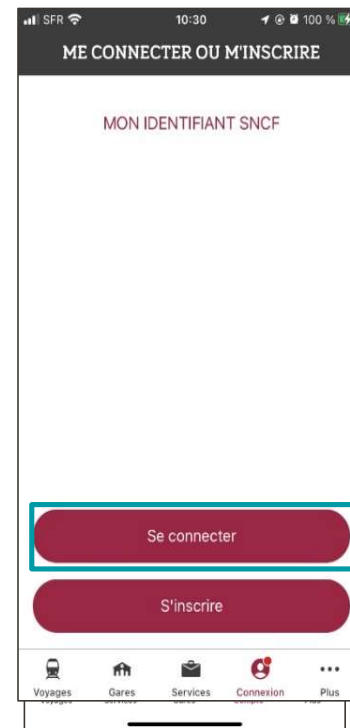
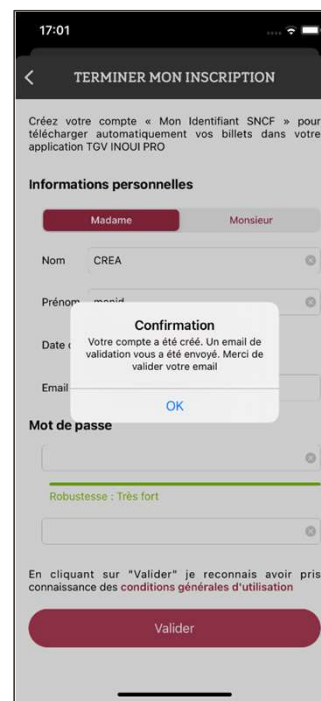
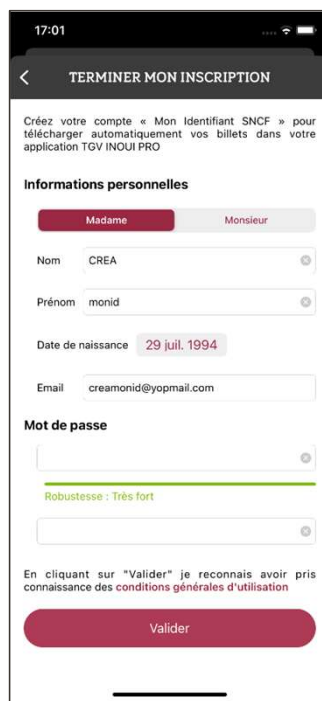
TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023



LE CLIENT N'A PAS DE COMPTE ET DÉCIDE D'EN CRÉER UN POUR ACCÉDER À L'APPLI TGV INOUI PRO

CAS 2

- 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



TGV - INTERCITÉS



TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023





LE CLIENT N'A PAS DE COMPTE ET DÉCIDE D'EN CRÉER UN POUR ACCÉDER À L'APPLI TGV INOUI PRO



AJOUTER ET CONSULTER UN BILLET

TGV - INTERCITÉS

10 LUNDI 24 AVRIL 2023



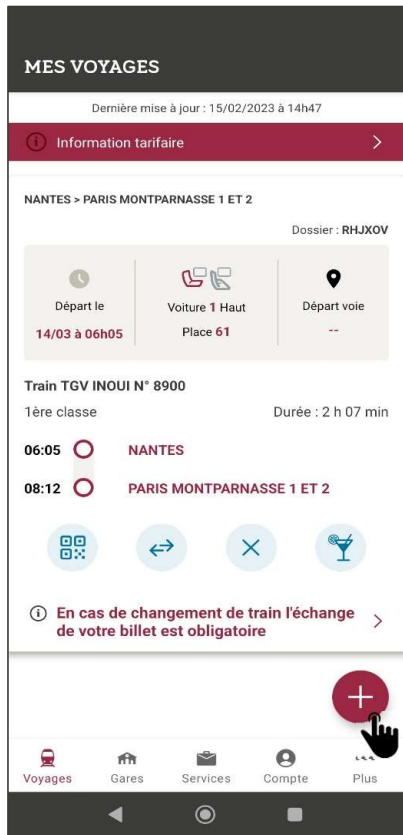
NOUVEL ÉMISSEUR PRO - AVRIL 2023



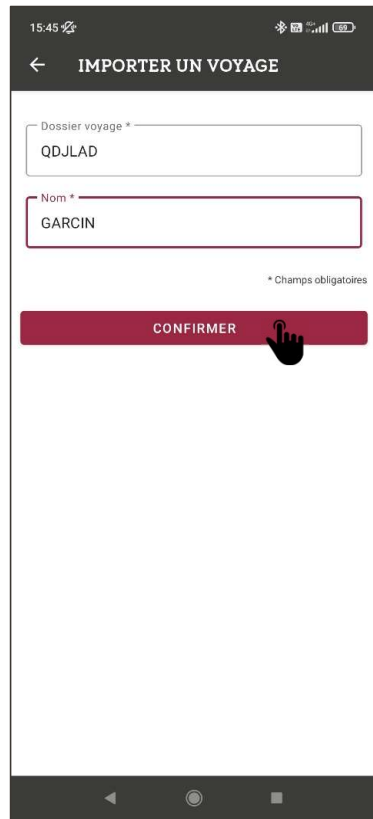


AJOUT MANUEL D'UN E-BILLET ET CONSULTATION

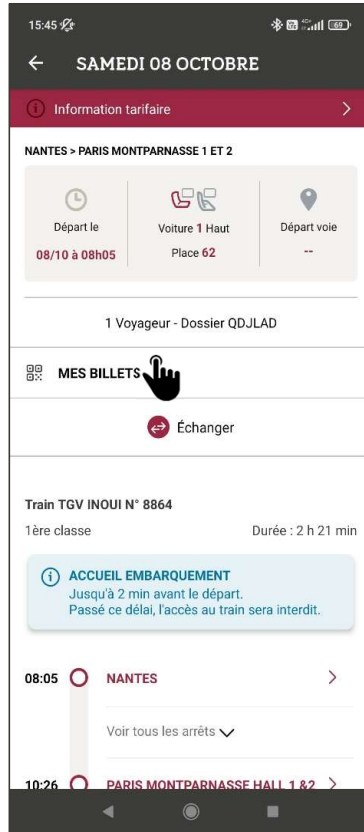
/!\ Pour les billets loisirs : aucune après vente possible.



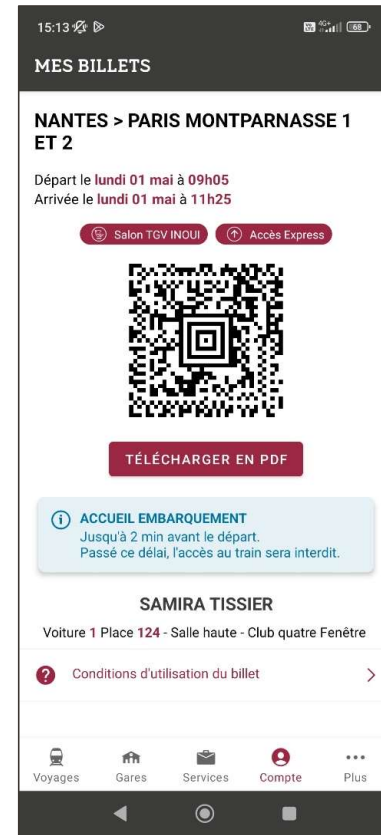
Ouvrir l'appli et cliquer sur le +



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:

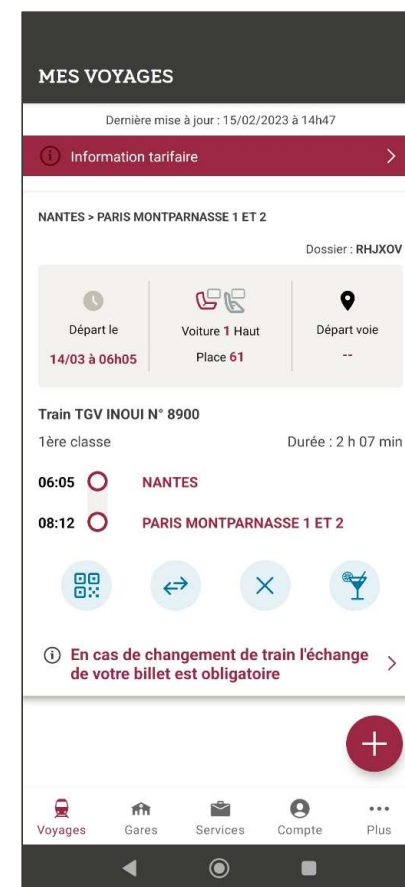
- Être connecté à l'appli TGV Inoui Pro avec « Mon identifiant SNCF »
- Avoir pris son billet avec la même adresse mail que « Mon identifiant SNCF »
- Pour une synchronisation automatique de ses billets loisirs, cela est possible uniquement après que le client ait déjà synchronisé au moins une fois un billet Pro sur l'application.

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



TGV - INTERCITÉS



TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023



TÉLÉCHARGER LE BILLET TER EN PDF

TGV - INTERCITÉS

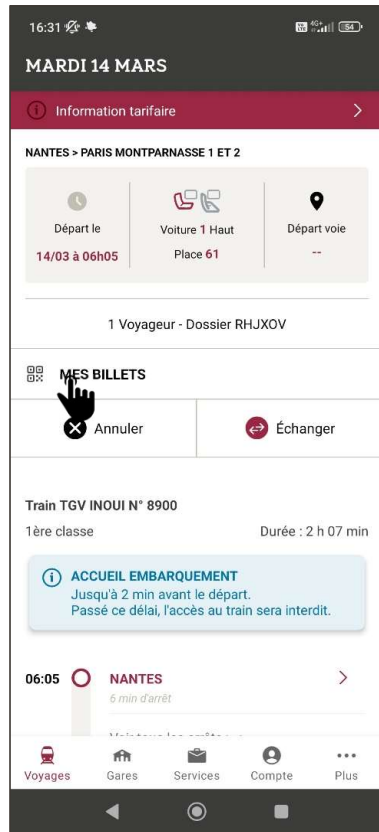
13 LUNDI 24 AVRIL 2023



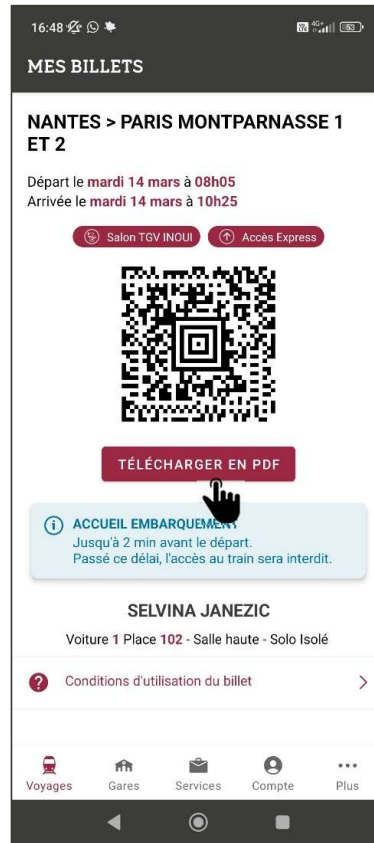
NOUVEL ÉMISSEUR PRO - AVRIL 2023



TÉLÉCHARGER UN BILLET TER EN PDF



Sélectionner le trajet TER à afficher (ex avec un TGV+TER)



1) QR code du billet TGV (+ PDF si besoin)



2) Pas de QR code pour le billet TER mais un fichier PDF à télécharger



Le billet est téléchargé en PDF



LES ACCÈS RAPIDES

TGV - INTERCITÉS

15 LUNDI 24 AVRIL 2023

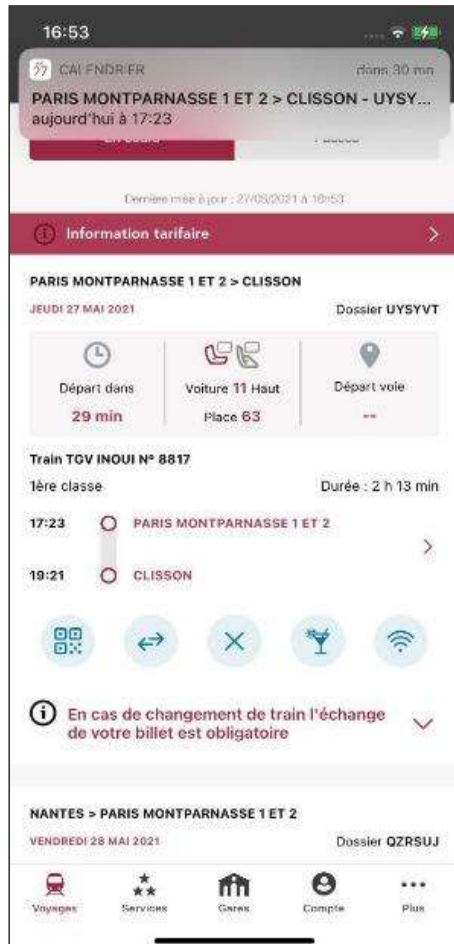


NOUVEL ÉMISSEUR PRO - AVRIL 2023





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)



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.

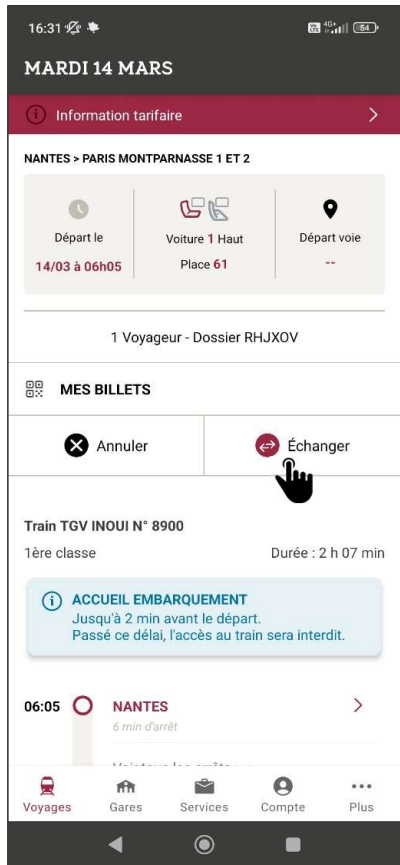


ECHANGER UN BILLET

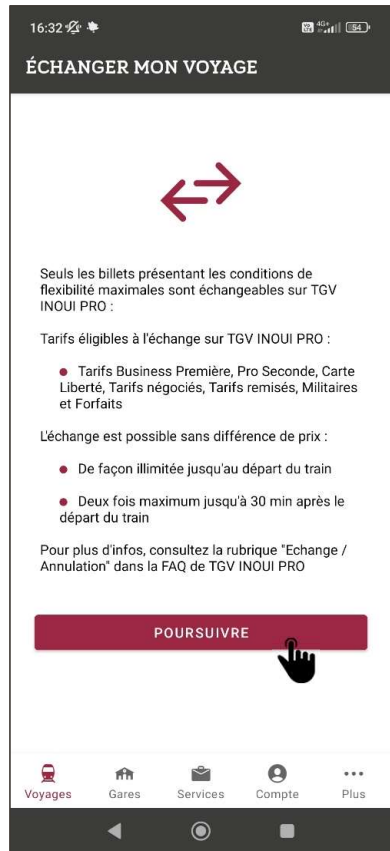
- Echange simple, avec choix de placement – 3 options possibles
- Echange Train Complet (Echange Garanti)



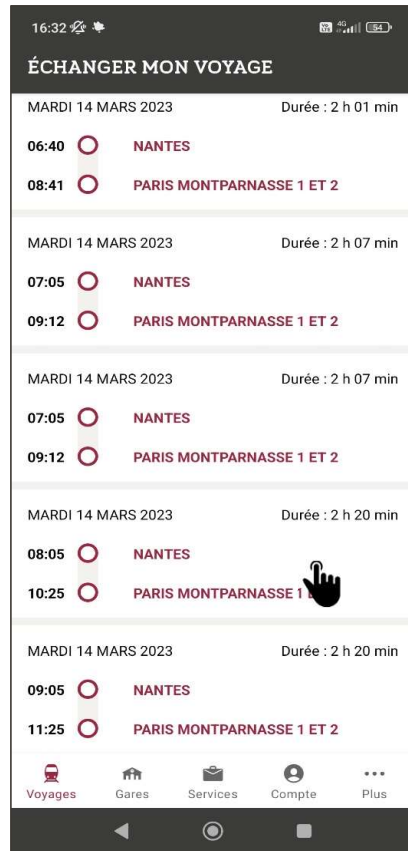
ECHANGE + SEATMAP (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE) 1/2



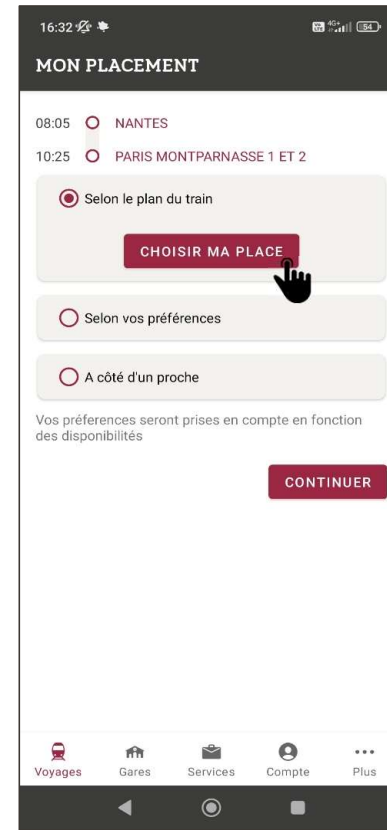
Sélectionner le trajet à échanger



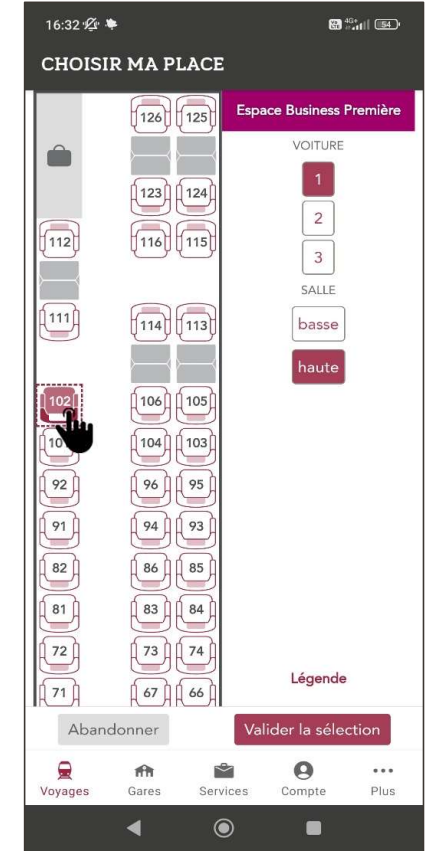
Règle d'apparition de cette page: 3 fois max par client



Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



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



Choisir sa place sur le plan

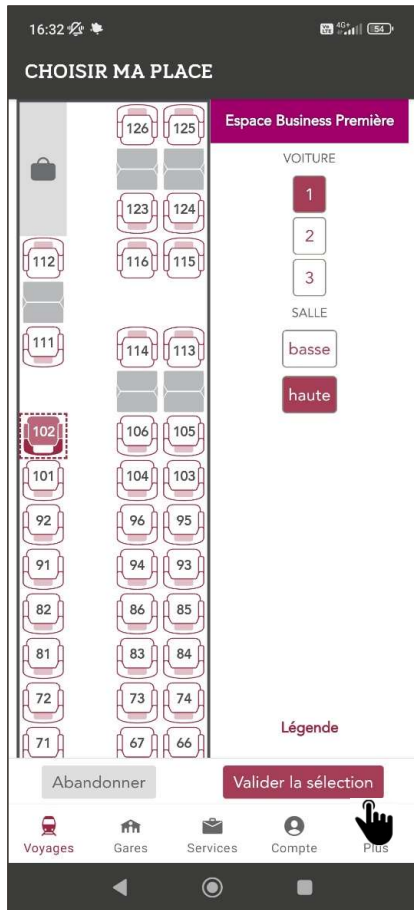
TGV - INTERCITÉS



TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023



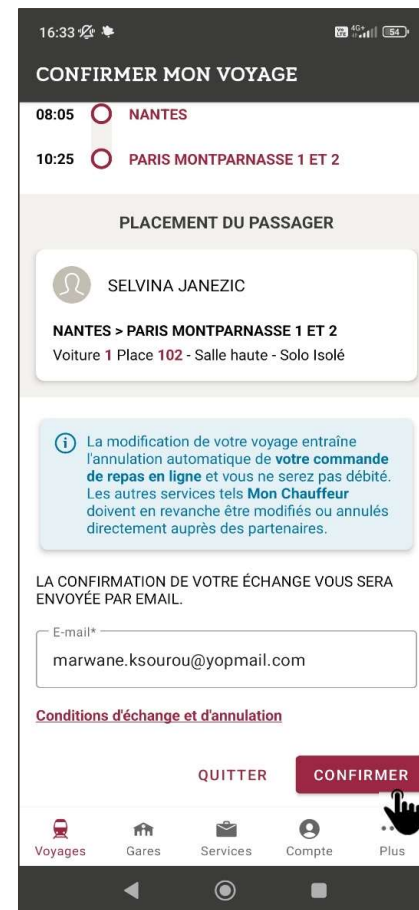
ECHANGE + SEATMAP (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE) 2/2



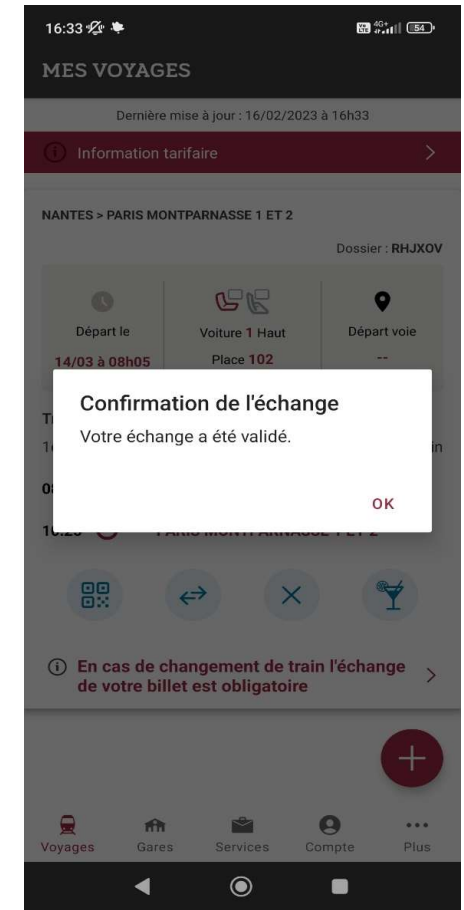
Valider



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



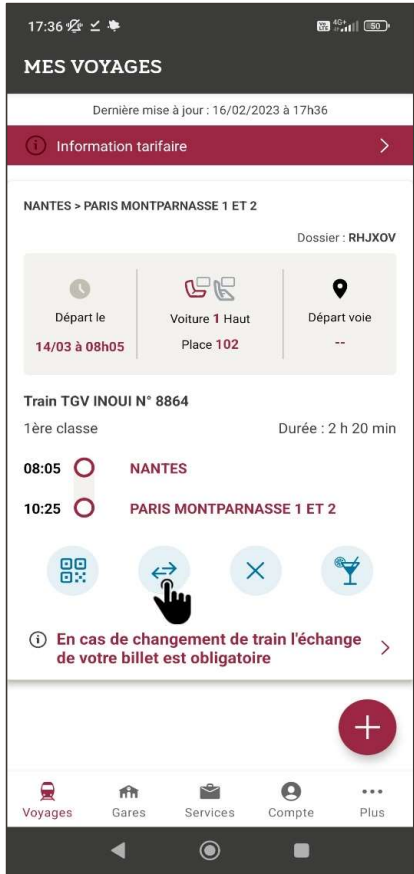
/!\ CONDITIONS DE PROPOSITION DE LA SEATMAP

- 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} et 2^{nde} 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)



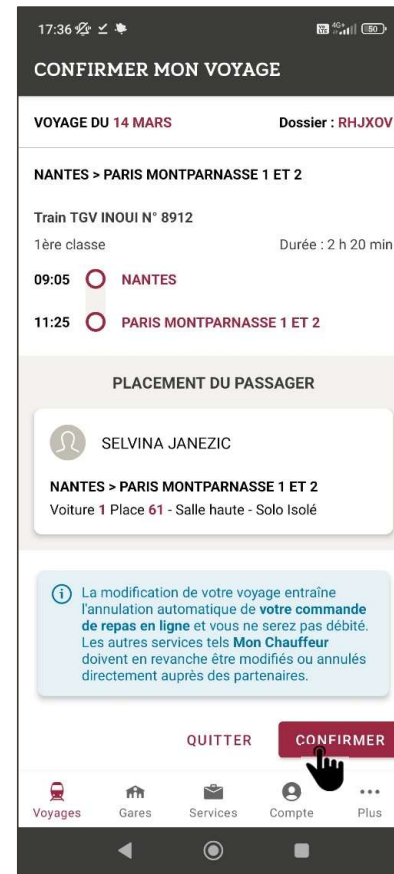
Sélectionner le trajet à échanger



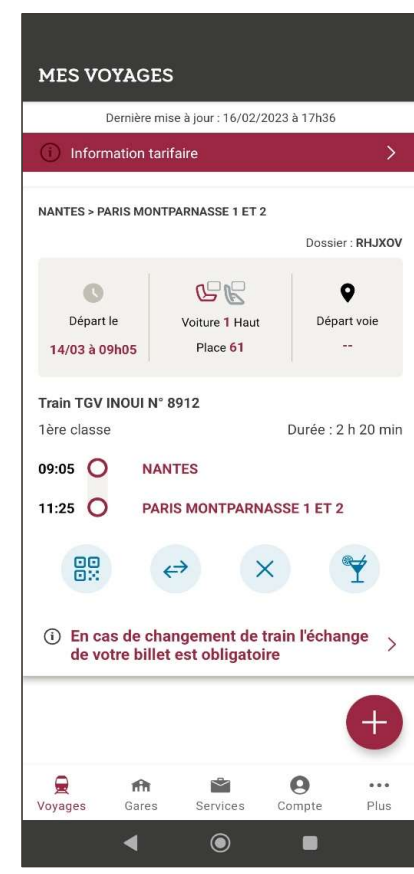
Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange



Choisir sa préférence



Confirmer l'échange



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

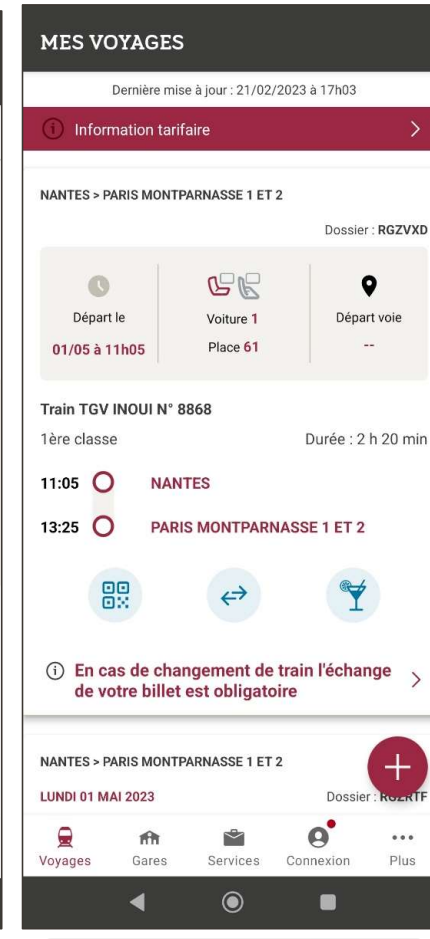
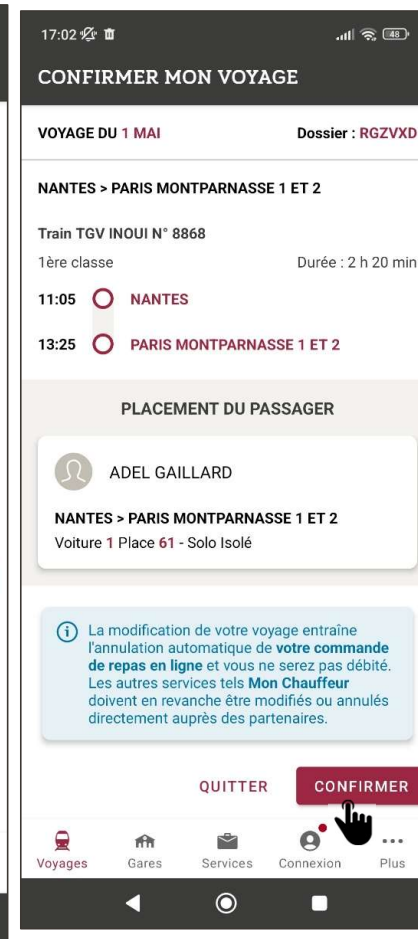
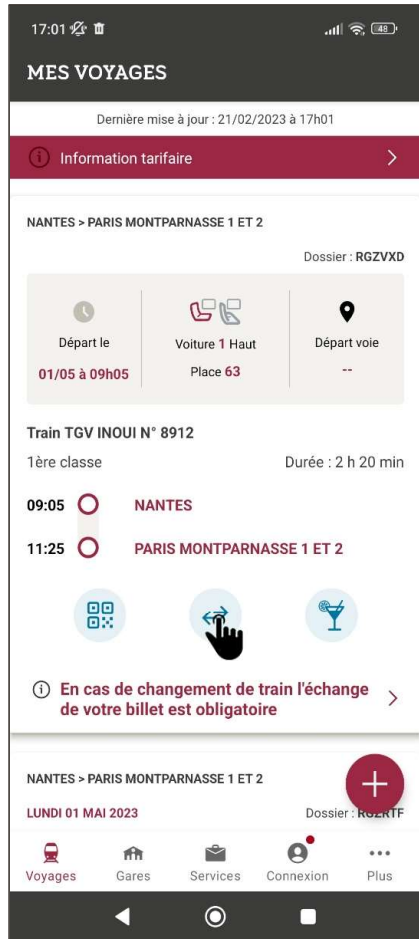
TGV - INTERCITÉS



TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023



ECHANGE + A CÔTÉ D'UN PROCHE (AVEC PLACE ASSISE DISPONIBLE)



Sélectionner le trajet à échanger

Sélectionner le trajet souhaité pour l'échange

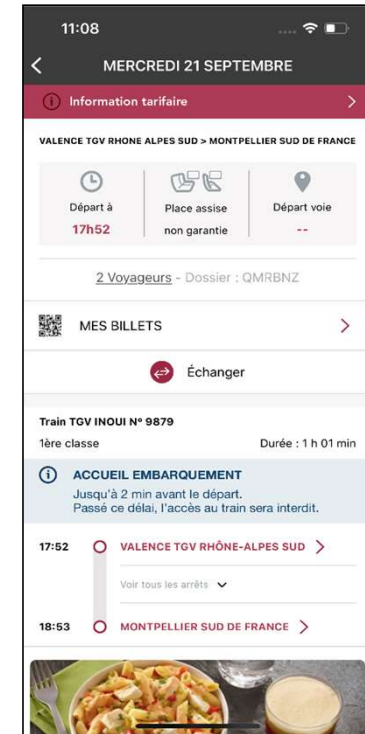
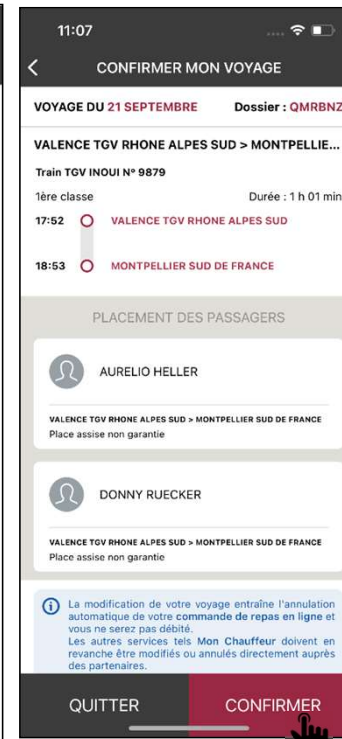
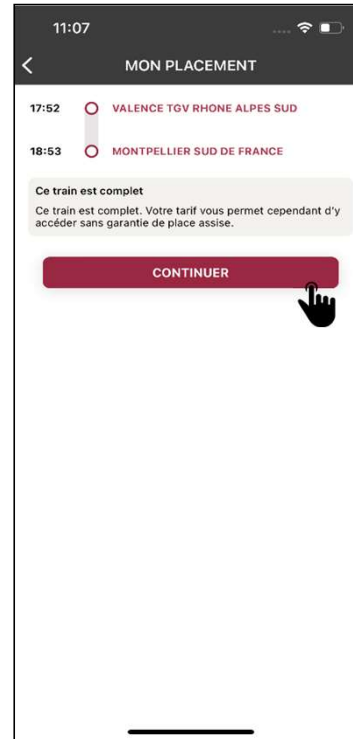
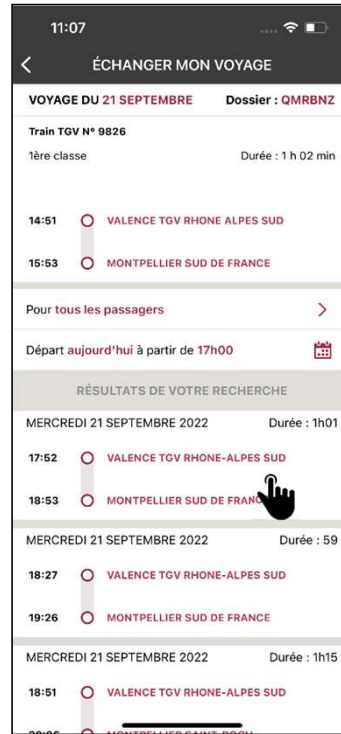
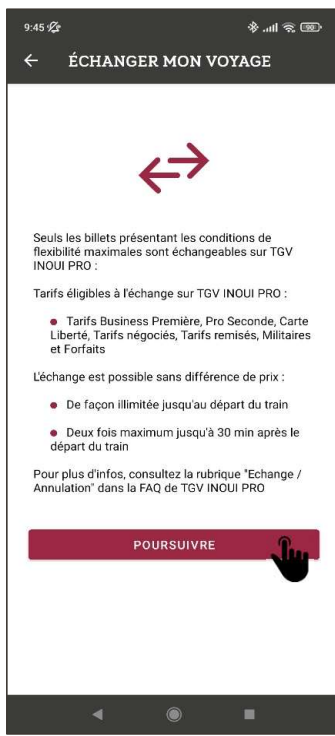
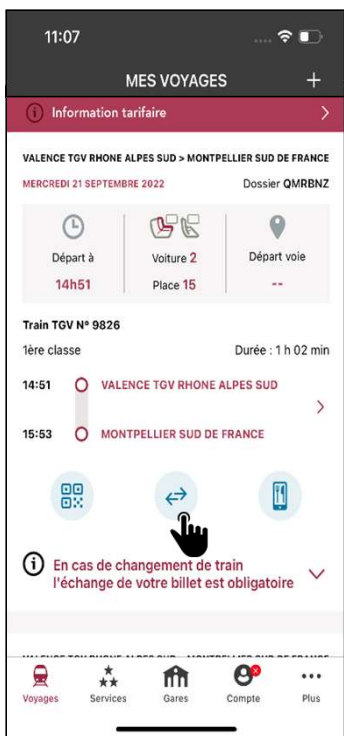
Entrer le n° de place et voiture

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
TGV - INTERCITES

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

ANNULER UN BILLET

- Annuler un billet : uniquement Billet Agence de voyage



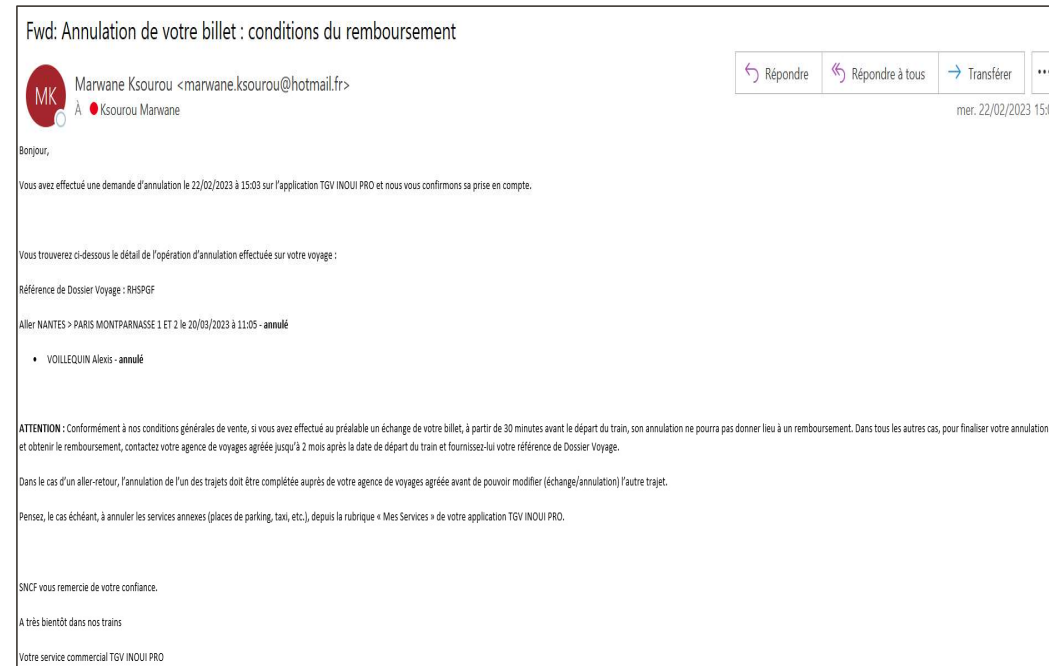
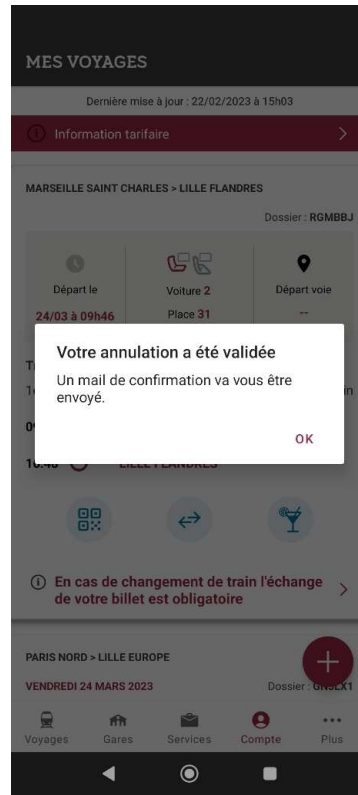
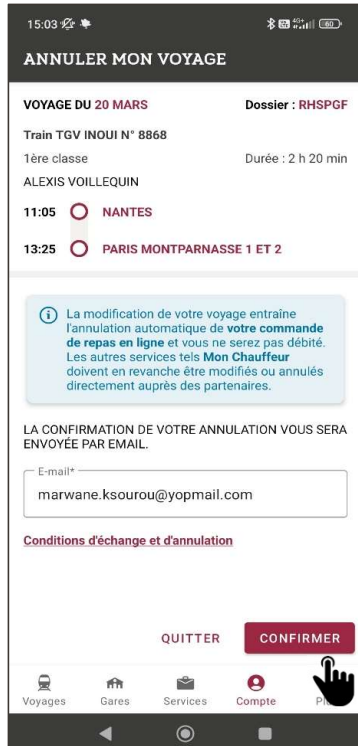
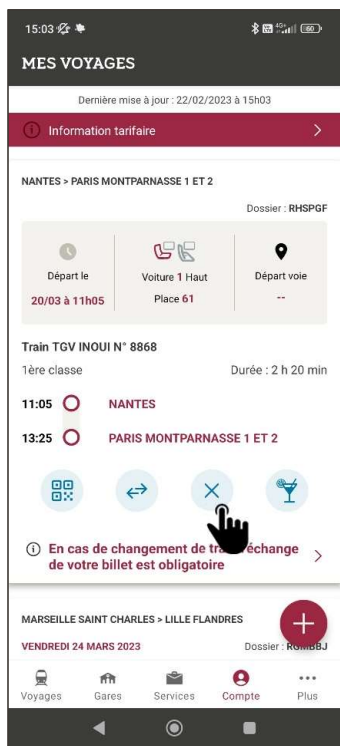


ANNULATION D'UN BILLET ACHETÉ EN AGENCE DE VOYAGE (HORS SNCF CONNECT)

Le client peut annuler son trajet jusqu'à H+30 après le départ du train.

Aucun remboursement n'est possible sur l'application (simple remise à disposition). Le client doit renseigner son email pour annuler son voyage.

Il reçoit alors un email de confirmation l'invitant à demander son remboursement. Le client doit alors prendre contact avec son agence de voyage, et lui transmettre la référence du Dossier Voyage sous 2 mois.



Sélectionner le trajet à annuler

Remplir l'adresse mail et cliquer sur « Confirmer »

Valider l'annulation

Réception d'un mail de confirmation avec les modalités de remboursement

Pour le remboursement, le client doit se rapprocher de l'agence avec laquelle il a acheté le billet

DÉMATÉRIALISER MA CARTE

TGV - INTERCITÉS

26 LUNDI 24 AVRIL 2023



NOUVEL ÉMISEUR PRO - AVRIL 2023



DÉMATÉRIALISER SA CARTE : CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Les clients peuvent dématérialiser leur **carte de réduction (Liberté uniquement)**
- Le client doit être connecté dans l'application avec son compte Mon identifiant SNCF
- Le client doit avoir une Carte en cours de validité ou futur
- Avoir les mêmes coordonnées (nom, n° tel, adresse...) pour sa carte fid et sa Carte

Si le client n'arrive pas à dématérialiser son abonnement, il doit:

> Vérifier qu'il est bien authentifié dans l'application son compte Mon identifiant SNCF. En cas de mot de passe oublié, le voyageur peut se rendre sur le site <https://tgvinoui.sncf>.

> Vérifier que les coordonnées de la carte de fidélité et de la carte sont identiques. Dans le cas contraire, il doit contacter le Programme Voyageur au 0 808 808 330 (service gratuit + prix d'un appel) pour leur demander la mise à jour.

> Il peut aussi adhérer à la dématérialisation depuis le site <https://tgvinoui.sncf>.

Une fois sa Carte dématérialisée, le client peut alors se faire contrôler directement par scan du QR code présent dans son e-billet dans « Mes Voyages » ou de sa carte de fidélité dématérialisée.

Le client peut visualiser sa Carte dématérialisée via la page « Mon Compte » de l'appli.



DÉMATÉRIALISER UNE CARTE LIBERTÉ



Ouvrir l'appli TGV INOUI PRO, se connecter et accéder à la rubrique «COMPTE »

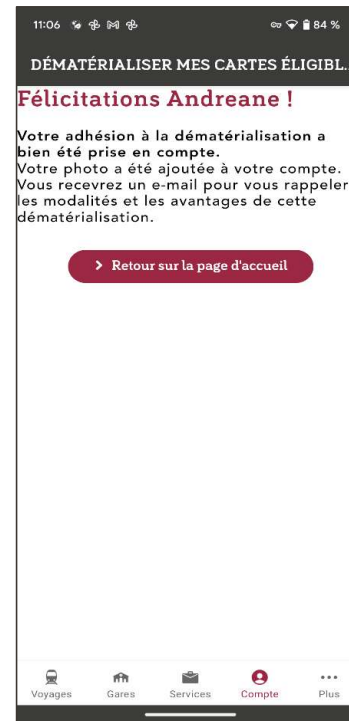
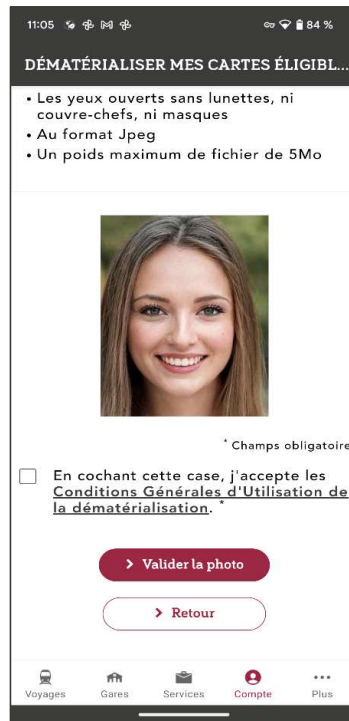


Cliquer sur le bouton « Dématérialiser ma carte »

TGV - INTERCITÉS



DÉMATÉRIALISER UNE CARTE LIBERTÉ



Se prendre en photo ou télécharger une photo puis valider le cadrage de la photo sélectionnée

Pour finaliser la dématérialisation de sa carte, accepter les conditions générales d'utilisation

Exemple de dématérialisation de la carte Liberté

Le QR code de la carte remonte dans l'appli ainsi que la photo du client

TUTORIEL TGV INOUI PRO - AVRIL 2023

NCF VOYAGEURS



/!\ AFFICHER D'AUTRES CARTES DÉJÀ DÉMATÉRIALISÉES

Une fois identifié sur l'application, le client verra ses autres cartes dématérialisées s'afficher dans la partie « mon compte » :

- Carte de fidélité

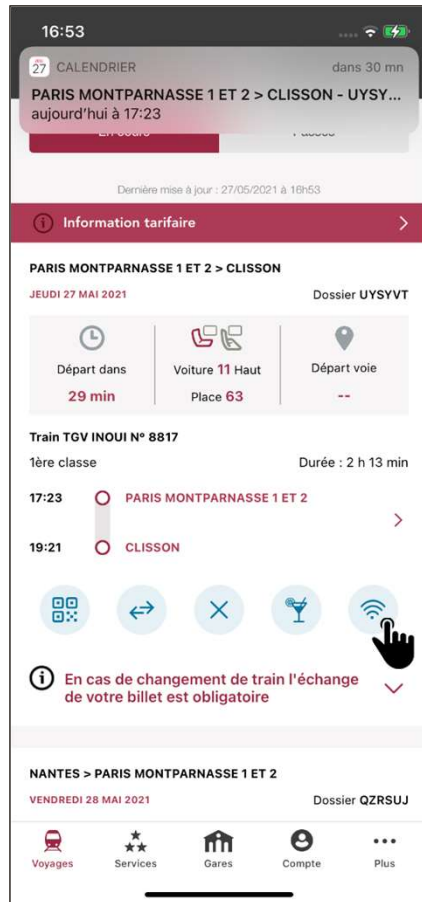


SE CONNECTER AU WIFI À BORD

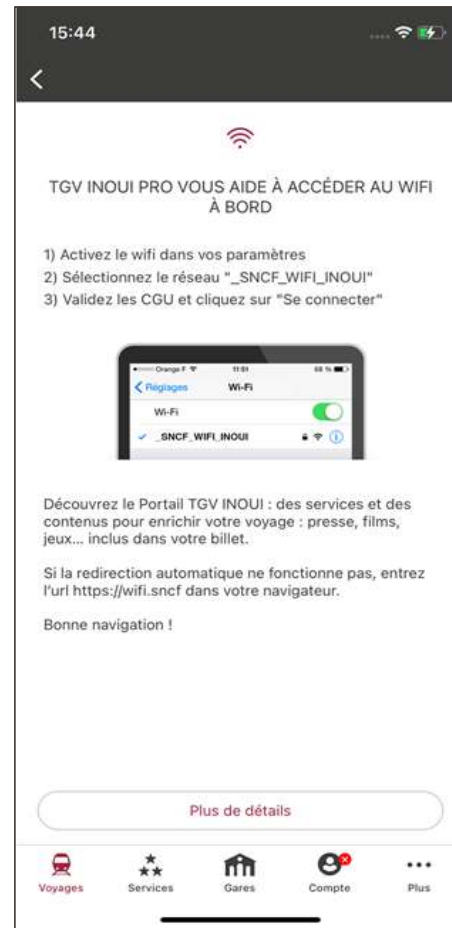




AIDE À LA CONNEXION AU RÉSEAU WIFI À BORD



Le client clique sur l'accès rapide Wifi dès qu'il apparaît



Une page d'aide à la connexion s'ouvre



Une fois le réseau sélectionné, la fenêtre de connexion au wifi apparaît automatiquement. Le client n'a plus qu'à valider la connexion.

RÉALISER UNE COMMANDE AU BAR



LE BAR EST OUVERT ET LE CLIENT PEUT COMMANDER DEPUIS SON APPLI

Il existe 2 moyens pour l'utilisateur d'accéder à la page de commande en ligne :

- depuis le bouton « Commander » du Dossier Voyage.
- depuis le picto « Restauration » de l'accès rapide (cf p.18 « Les accès rapides »)

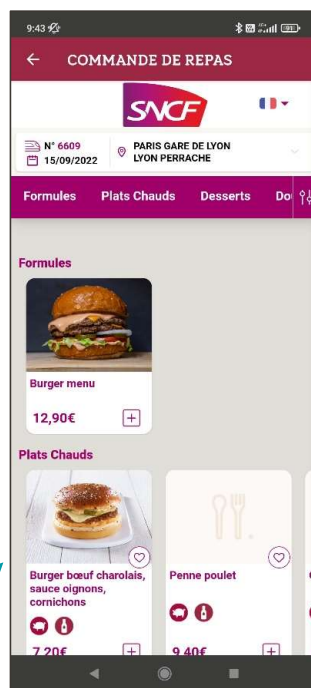
Dossier Voyage



Accès rapide



TGV - INT



Le client réalise sa sélection



Choix possible de l'heure de retrait de sa commande au bar



Validation et paiement





LE SERVICE DE LIVRAISON À LA PLACE EST DISPONIBLE (CLIENT BP SUR PARIS LYON UNIQUEMENT)

Il existe 2 moyens pour l'utilisateur d'accéder à la page de commande en ligne :

- depuis le bouton « Commander » du Dossier Voyage.
- depuis le picto « Restauration » de l'accès rapide (cf p.20 « Les accès rapides »)

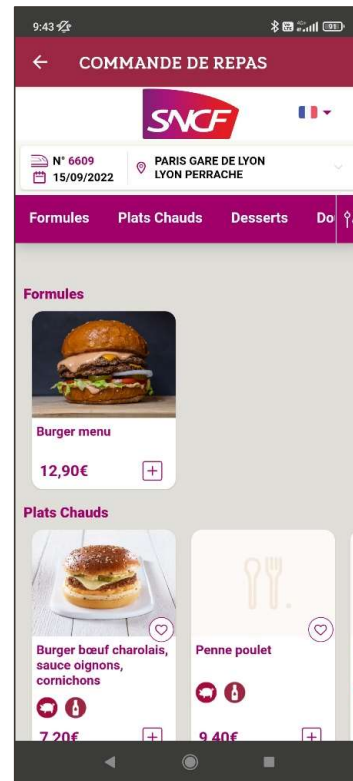
Dossier Voyage



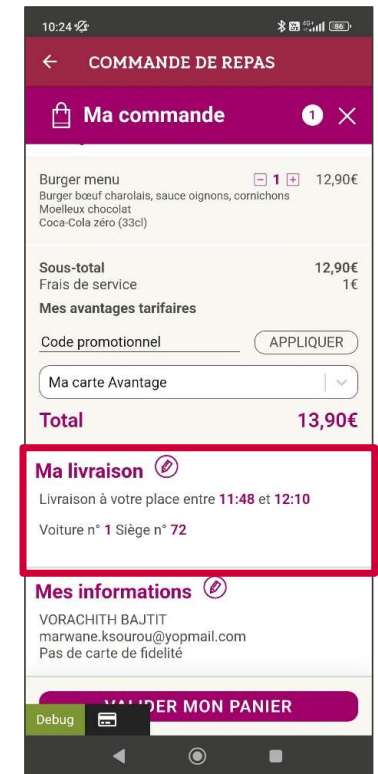
Accès rapide



Le client réalise sa sélection



Choix possible de l'heure de livraison de la comande



Validation et paiement

TGV - INTERC



LE BAR EST OUVERT MAIS LE SERVICE DE COMMANDE EN LIGNE N'EST PAS DISPONIBLE => SIMPLE ACCÈS À LA CARTE DU BAR

Il existe 2 moyens pour l'utilisateur d'accéder à la page de commande en ligne :

- depuis le bouton « Commander » du Dossier Voyage.
- depuis le picto « Restauration » de l'accès rapide (cf p.18 « Les accès rapides »)

Dossier Voyage

17:29
VENDREDI 24 MARS

1 Voyageur - Dossier RGMBBJ

MES BILLETS

Échanger

Train TGV INOUI N° 2242
1ère classe
Durée : 1 h 40 min

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

09:46 MARSEILLE SAINT CHARLES >

11:26 LYON PART DIEU >

Le Bar

En cas de changement de train l'échange de votre billet est obligatoire >

Voyages Gares Services Compte Plus

Accès rapide

17:29

MES VOYAGES

Dernière mise à jour : 22/02/2023 à 17h29

Information tarifaire >

MARSEILLE SAINT CHARLES > LILLE FLANDRES

Dossier : RGMBBJ

Départ le 24/03 à 09h46

Voiture 2
Place 31

Départ voie --

Train TGV INOUI N° 2242
1ère classe
Durée : 7 h 02 min

09:46 MARSEILLE SAINT CHARLES

16:48 LILLE FLANDRES

Le Bar icon in bottom navigation bar

Carte du Bar

Le Bar

Le menu des Cheffes* 14,90€

Plat au choix
Le Bar * Alicia Duchêne

Penne, poulet rôti, sauce à la crème, carotte et champignons

Tosté fromage de chèvre, emmental, pesto parmesan et aubergines

Taboulé de boulgour, sauce de yaourt grec et menthe

Dessert au choix
Le Bar * Nina Métayer

Le gâteau du moment

Parée de pomme

Mouilleux au chocolat

Yaourt citron

Yaourt vanille

Boisson classique au choix
ou la bière 1664 35cl ou l'orangade
ou la bière bouteille 33cl ou 33cl 50cl ou le vin au choix

*À bord des TGV et TGV INOUI uniquement, hors TGV Lyria, France balie et France Espagne. Recette vegan. Recette végétarienne.

Le Bar

Le menu Snacks* 12,90€

Snack chaud au choix

Le croque-monsieur

Burger boeuf charolais, sauce épicée, oignons

Tarte poireaux, vinaigrette BIO

Le menu Sandwichs* 12,90€

Sandwich au choix

Châli jambon, emmental, fleur de sel

Sandwich poulet + riz, fèves, tomates cerises et oignons

Dessert au choix
Le Bar * Nina Métayer

Le gâteau du moment

Parée de pomme

Mouilleux au chocolat

Yaourt citron

Yaourt vanille

Boisson classique au choix
ou la bière 1664 35cl ou l'orangade
ou la bière bouteille 33cl ou 33cl 50cl ou le vin au choix

*À bord des TGV et TGV INOUI uniquement, hors TGV Lyria, France balie et France Espagne. Recette vegan. Recette végétarienne.

Le Bar

L'Apéritif* 7,10€

La véritable chips BIO ou Crackers olives BIO ou Mini saucissons secs ou Bière 33cl ou Vin au choix ou Orangade, pointe de cannelle BIO ou + 1€ la bière 1664 50cl

Le Goûter* 6,50€

Le gâteau du moment par Nina Métayer ou Moelleux au chocolat ou Boisson Chaude ou Gourmande (M) ou + 1€50 le double espresso ou la Boisson Gourmande ou Boisson Fraîche au choix

*À bord des TGV et TGV INOUI uniquement, hors TGV Lyria, France balie et France Espagne. Recette vegan. Recette végétarienne.

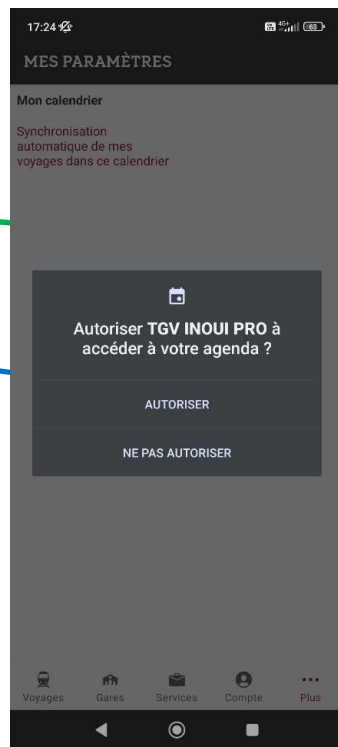
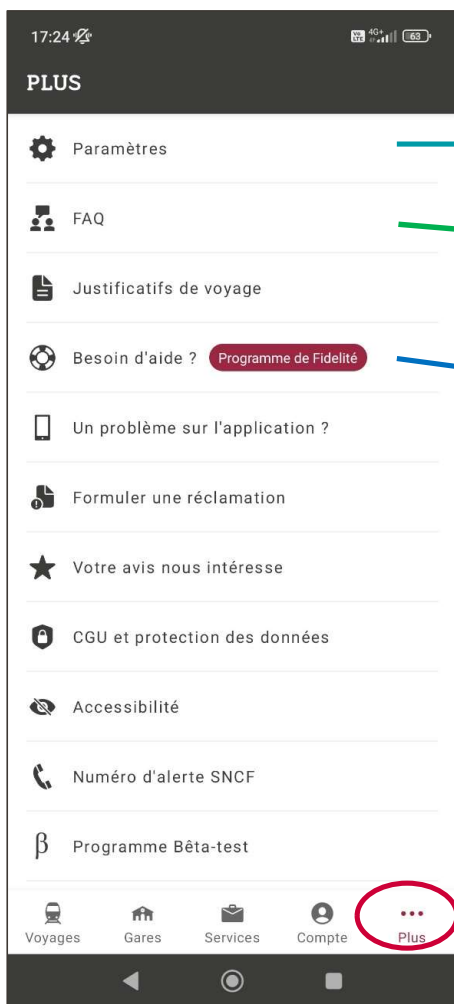
Au clic, redirection vers la carte PDF du Bar

CONTACTER LE SUPPORT TECHNIQUE

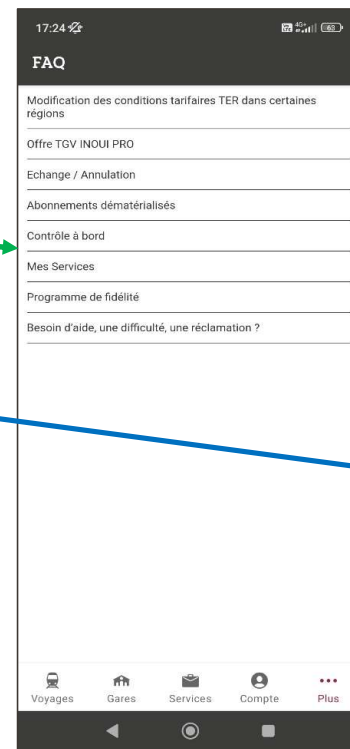




PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES LIENS PRÉSENTS DANS LA RUBRIQUE « PLUS » 1/3



Mes paramètres



FAQ

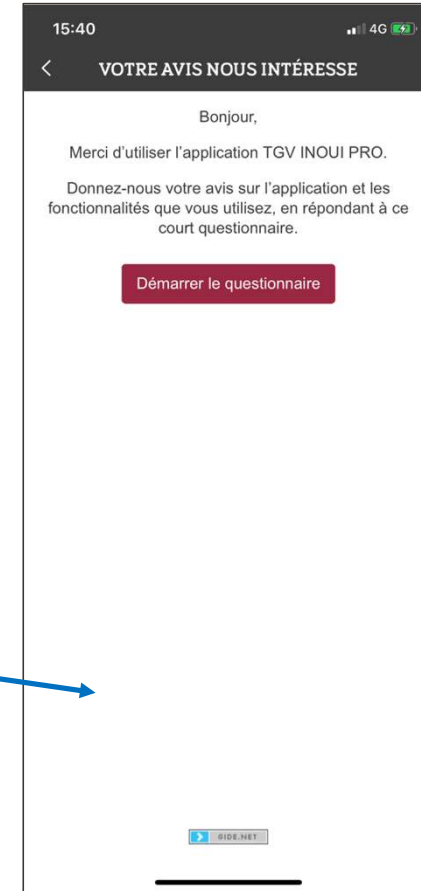
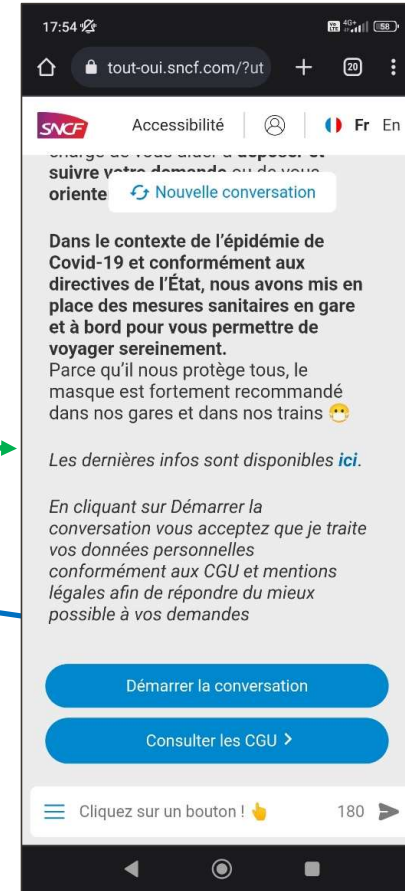
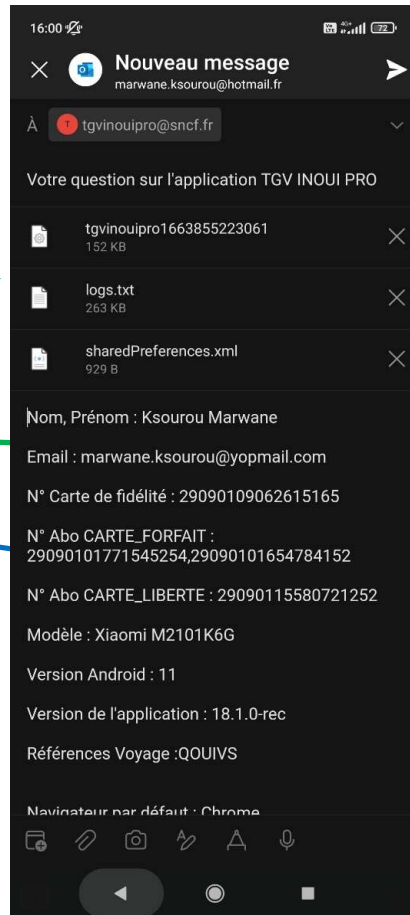
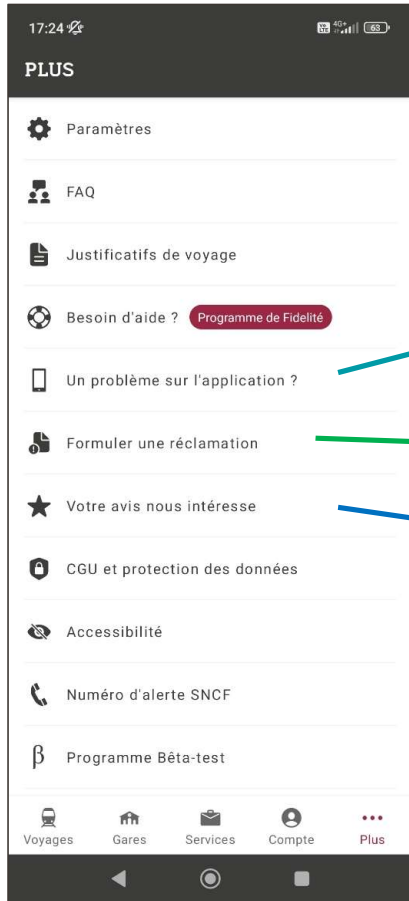


Besoin d'aide ? Accès au messaging
Pour clients FID uniquement
(statut GVLC)





LES DIFFÉRENTS LIENS PRÉSENTS DANS LA RUBRIQUE « PLUS » : => ACCÈS AU SUPPORT TECHNIQUE VIA « UN PROBLÈME SUR L'APPLICATION ? » 2/3



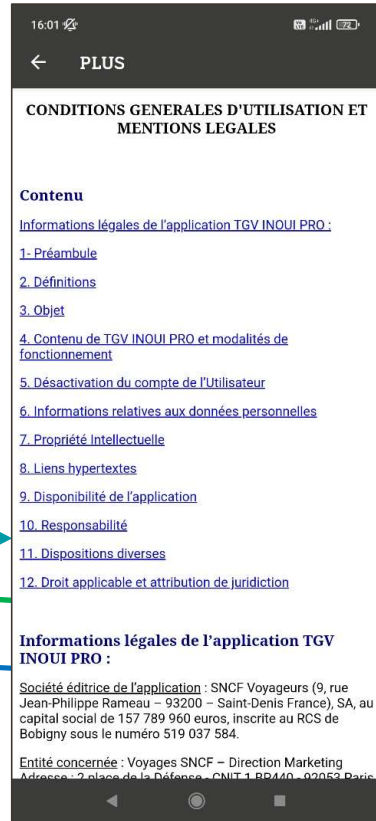
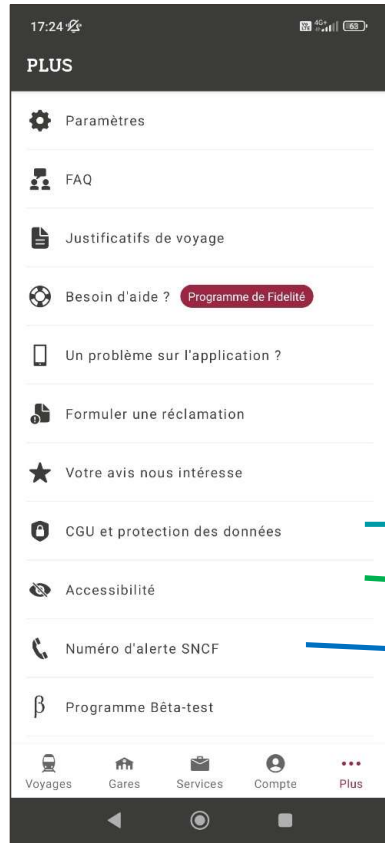
Un problème sur l'application:
Ouverture automatique d'un email dans lequel le client peut exposer sa problématique.
Le client reçoit une réponse sous 48H ouvrées.

Accès au Bot TOUTOUI
Formuler une réclamation
(dont G30)

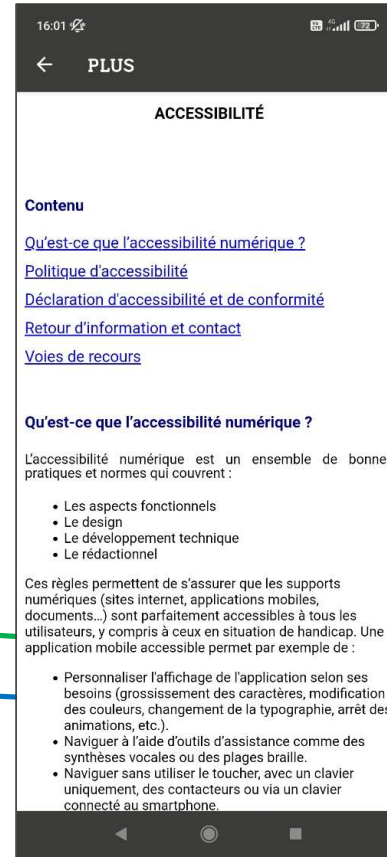
Votre avis nous intéresse
(questionnaire de satisfaction)



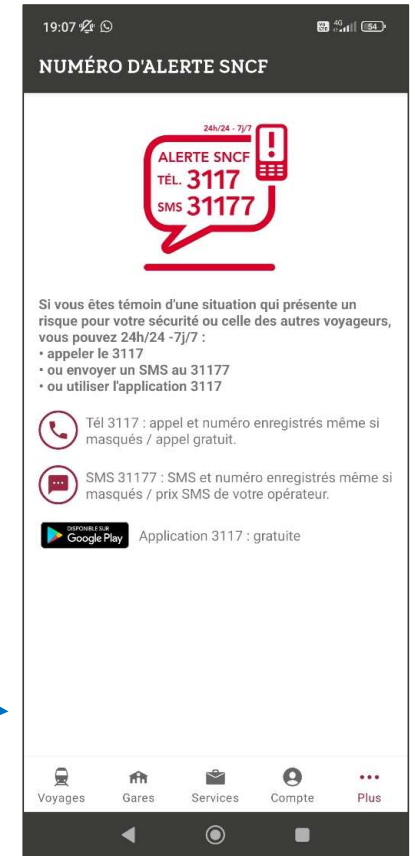
LES DIFFÉRENTS LIENS PRÉSENTS DANS LA RUBRIQUE « PLUS » 3/3



CGU et protection des données :
L'ouverture des CGU de l'application dans une page web.



Accessibilité
L'ouverture de l'audit d'accessibilité dans une page web



Numéro d'alerte SNCF
Affichage du numéro d'alerte

