

cff.ch: la gare sur internet

Entièrement revu, le site internet des CFF se présente désormais comme «la gare sur internet». Pour ce projet, nous avons tenu à répondre aux souhaits et aux exigences des groupes d'utilisateurs les plus divers: des passagers, des besoins du marché, des voyageurs avec un handicap, mais aussi des évaluations de nombreux tests d'utilisation. Nous avons dès lors choisi d'implémenter les points essentiels suivants: acheter son billet en trois clics seulement, une navigation plus claire, «trouver plutôt que chercher», des bons électroniques, une présentation améliorée sur les téléphones portables. Et encore une suggestion: les Widgets CFF. Depuis n'importe quelle page, ces aides pratiques affichent l'horaire en ligne et l'horloge CFF.

Une nouvelle présentation internet? Et pourquoi donc? Au cours des années, l'ancienne présentation s'est vastement développée mais n'exploitait plus la technologie la plus récente. Les exigences auxquelles doit satisfaire tout site internet moderne ont nettement augmenté comme en témoignent les mots-clés large bande, applications mobiles, Web 2.0 et médias sociaux.

Avec la réalisation de notre nouvelle présentation obéissant à la devise «la gare sur internet», nous avons systématiquement placé le client au centre de nos préoccupations. Le nouveau site bénéficie d'une présentation homogène, fournit des contenus intéressants selon une structure claire et permet une navigation aisée et rapide. En parallèle, ce site voit l'introduction d'un nouveau Web Content Management System (WCMS) pour la gestion des contenus ainsi que l'actualisation des systèmes pour l'horaire en ligne et le Ticket Shop CFF. Le nouveau WCMS a permis de réunir 25 domaines jusqu'alors indépendants. Pour l'utilisateur, il en résulte une navigation qui n'est plus entrecoupée par le passage d'un support à l'autre.

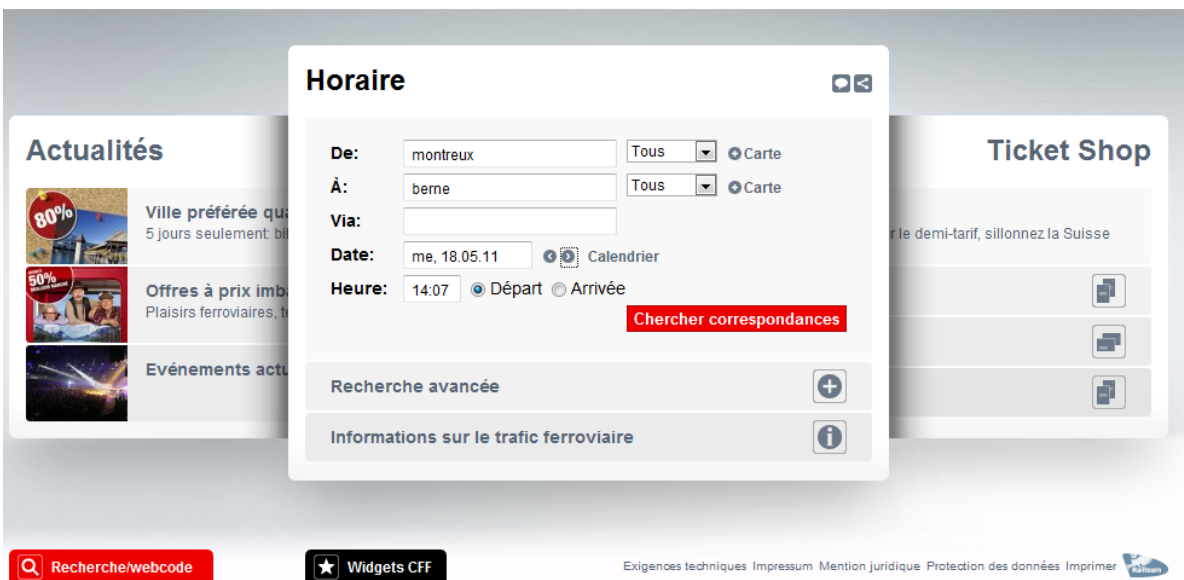
Elément central du site: l'horaire

[Home](#) [RSS-Feed](#) [Plan du site](#) [Contact](#) [Recherche](#) de fr it en

 SBB CFF FFS

[Loisirs et vacances](#) [Horaire](#) [Abonnements et billets](#) [Gare et services](#) [Voyages d'affaires](#)

[Groupe](#)



Horaire

De: Tous Carte

À: Tous Carte

Via:

Date: Calendrier

Heure: Départ Arrivée

Chercher correspondances

Recherche avancée

Informations sur le trafic ferroviaire

Les CFF améliorent le service en ligne tout en rendant les offres de voyage en train encore plus accessibles. Ainsi, l'horaire est placé au centre du nouveau site. L'onglet à droite mène directement au Ticket Shop CFF. Dès que l'on clique dessus, c'est le Ticket Shop CFF qui transite au centre. Et la même chose vaut pour l'onglet «Actualités»: lorsqu'on clique sur un de ses thèmes, l'onglet tourne comme un carrousel vers le centre alors que l'horaire et le Ticket Shop se retrouvent sur les côtés.


Horaire

De:
À:
Date:

[Recherche avancée](#)

[Informations sur le trafic ferroviaire](#)

Ticket Shop



Carte journalière
Avec la carte journalière pour le demi-tarif, sillonnez la Suisse pendant toute une journée.
[Acheter maintenant.](#)

[Billets Suisse](#)

[Abonnements Suisse](#)

[Voyager en Europe](#)

Ticket Shop FFS

Actualités

Gratuite!
griffés avec jusqu'à 80% de

es.
pour vous par Sergio, Benoît et Beat.

en un coup d'oeil.

Aussi facile que par le passé: consulter l'horaire

	Bern		arr.	15:56							Prix/Achat
3	Montreux	Me, 18.05.11	dép.	14:54	1:32	1	IR, IC	1. †	2. †		Prix/Achat
	Bern		arr.	16:26							Prix/Achat

4	Gare/Arrêt	Date	Heure	Voie	Voyage avec	Occupation	Remarques
	Montreux	Me, 18.05.11	dép.	15:24		1. † 2. †	
	Lausanne		arr.	15:40	EC 34		EuroCity ✖ ♿ ♿ TT VT
	Lausanne		dép.	15:45	1	1. † 2. †	InterRegio
	Bern		arr.	16:56	8		IR 2535 ♿

Durée: 1:32; circule chaque jour
IR 2535 (Bern) Testmeldung en: (PdS_INT_mz2) Autres informations

Départ Itinéraire Destination

Recherche/webcode

Exigences techniques Impressum Mention juridique Protection des données Imprimer

Voyages combinés

Offres de loisirs

Dans la gare

Réserver hôtel

Voyageurs handicapés

Info sur le trafic ferroviaire

Votre météo à Bern

Lu	Ma	Me
12°	19°	23°

plus

Les résultats de la consultation de l'horaire sont présentés de façon encore plus claire: il est désormais facile de déplier les détails de la relation choisie et les informations habituelles sont complétées d'une carte avec l'itinéraire. Le bouton Prix/Achat mène directement au titre de transport souhaité dans le Ticket Shop CFF.

www.cff.ch

www.cff.ch/horaire (outil d'horaire étendu)

Chemins de fer fédéraux suisses CFF

Communication & Public Affairs

Hochschulstrasse 6, 3000 Berne 65

Direct +41 (0)51 220 41 11

Fax +41 (0)51 220 43 58

press@cff.ch / www.cff.ch

Mieux structuré et plus vaste: le nouveau Ticket Shop CFF

The screenshot shows the Ticket Shop CFF website. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Newsletter CFF, RSS-Feed, Sitemap, Contact, Recherche, and language options (de, fr, it, en). The SBB CFF FFS logo is on the right. Below this is a secondary navigation bar with categories: Loisirs et vacances, Horaire, Abonnements et billets (highlighted), Gare et services, Voyages d'affaires, and Groupe. The main content area is titled 'Ticket Shop CFF' and features a list of transport options under 'Voyager en Suisse': Billets Suisse, Abonnements Suisse, Communautés de transport, Voyageurs de l'étranger, e-bon, Voyages en groupe, and Voyages bon marché en Suisse. To the right, there is a 'Panier' (shopping cart) showing 0 articles for CHF 0.00, a 'Divers' section with a B2C link, and a 'moyen de paiement' section listing accepted payment methods like AirPlus, Swiss Card, Diners Club, Visa, MasterCard, and Postcard. At the bottom, there are buttons for 'Recherche/webcode', 'Mon compte', and 'Widgets CFF', along with a footer containing technical requirements, legal notices, and a printer icon.

Dès la première page du Ticket Shop CFF, l'utilisateur sélectionne le titre de transport souhaité et démarre le processus d'achat correspondant. Un simple coup d'œil permet également de voir le contenu du panier ainsi que les moyens de paiement acceptés par le Ticket Shop CFF.

pour les clients enregistrés, l'achat des billets est accéléré. En effet, les OnlineTickets achetés par le passé peuvent être achetés une nouvelle fois sous «Mes favoris» en indiquant simplement la date souhaitée. Les CFF proposent en outre des bons électroniques (e-bons) en guise de moyens de paiement ou comme cadeau. A propos: les e-bons sont également disponibles pour Mobile CFF, le Ticket Shop en déplacement.

Les voyageurs à destination de l'Allemagne bénéficient eux aussi de nouveautés: un assortiment de billets étendu et meilleur marché. Ainsi, les billets pour Munich sont disponibles à partir de 52 francs, ceux pour Fribourg en Brisgau à partir de 25 francs (simple course en 2^e classe, billet valable à bord du train choisi. Offre disponible jusqu'à trois jours avant le départ et dans la limite des stocks, échange et remplacement exclus. Prix valable pour l'achat en ligne sur le Ticket Shop CFF. Egalement disponible aux guichets avec personnel (éventuels frais de dossier en sus) et auprès de Rail Service 0900 300 300 (CHF 1.19/min depuis le réseau fixe suisse). De plus, dès la consultation de l'horaire, toutes les catégories

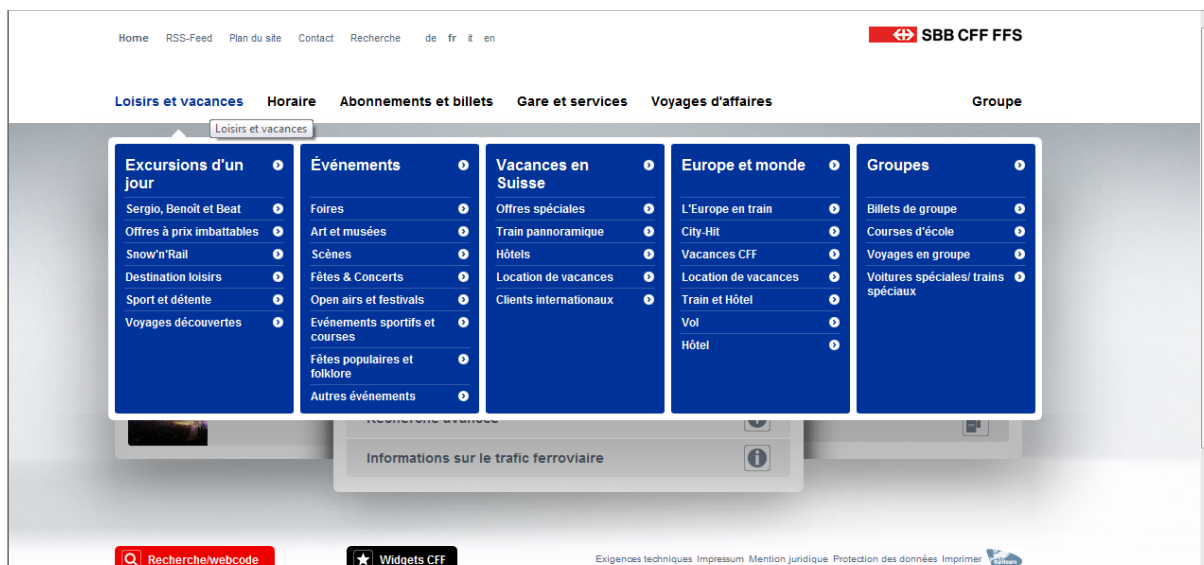
Chemins de fer fédéraux suisses CFF

Communication & Public Affairs
Hochschulstrasse 6, 3000 Berne 65
Direct +41 (0)51 220 41 11
Fax +41 (0)51 220 43 58
press@cff.ch / www.cff.ch

de prix disponibles s'affichent. La sélection du billet approprié se fait donc plus rapidement, et l'OnlineTicket à imprimer soi-même est lui aussi disponible plus rapidement.

www.cff.ch/ticketshop

Pour une orientation plus aisée: le menu mega dropdown



Dès que l'on passe la souris sur les titres de navigation, des menus mega dropdown (menus déroulants surdimensionnés) s'affichent. Ils contiennent toutes les rubriques thématiques liées aux titres de navigation. Ainsi, d'un simple clic, on atteint la rubrique souhaitée. De là, rien de plus facile que de poursuivre la navigation en quelques clics.

Pour l'utilisateur qui sait exactement ce qu'il cherche, ou pour celui qui veut saisir un webcode tiré d'une brochure obtenue à la gare, chaque page dispose en bas de l'onglet «Recherche/webcode». Il suffit d'y entrer un terme de recherche ou un webcode pour que le système affiche l'information souhaitée. Une recherche contextuelle fournit des propositions quant au produit, aux offres et aux contenus apparentés.

www.cff.ch

Tout sur le demi-tarif: aperçu d'une page d'offre



The screenshot shows a webpage for the 'Sillonner la Suisse à moitié prix' offer. The main content area features a large heading and several paragraphs of text. On the left, there is a sidebar with navigation links for 'Abonnements généraux', 'Abonnements demi-tarif', 'Demi-tarif 1, 2 ou 3 ans', 'Demi-tarif avec carte Visa', 'Commande', 'Carte supplémentaire', 'Profiter Services', 'voie 7', 'Abonnements de parcours', and 'Abonnements communautaires'. At the bottom of the sidebar is a search bar labeled 'Recherche/webcode'. On the right, there are two sidebars: 'Divers' with links to 'Mise sur la durabilité', 'Train ou voiture? Le comparateur', and 'Conditions tarifaires'; and 'Conditions' with a link to 'Dispositions tarifaire' and a 'Carte synoptique 2 MB' download button. A promotional banner for '50% MEILLEUR MARCHÉ' is visible at the bottom right. The footer contains 'Exigences techniques Impressum Mention juridique Protection des données Imprimer'.

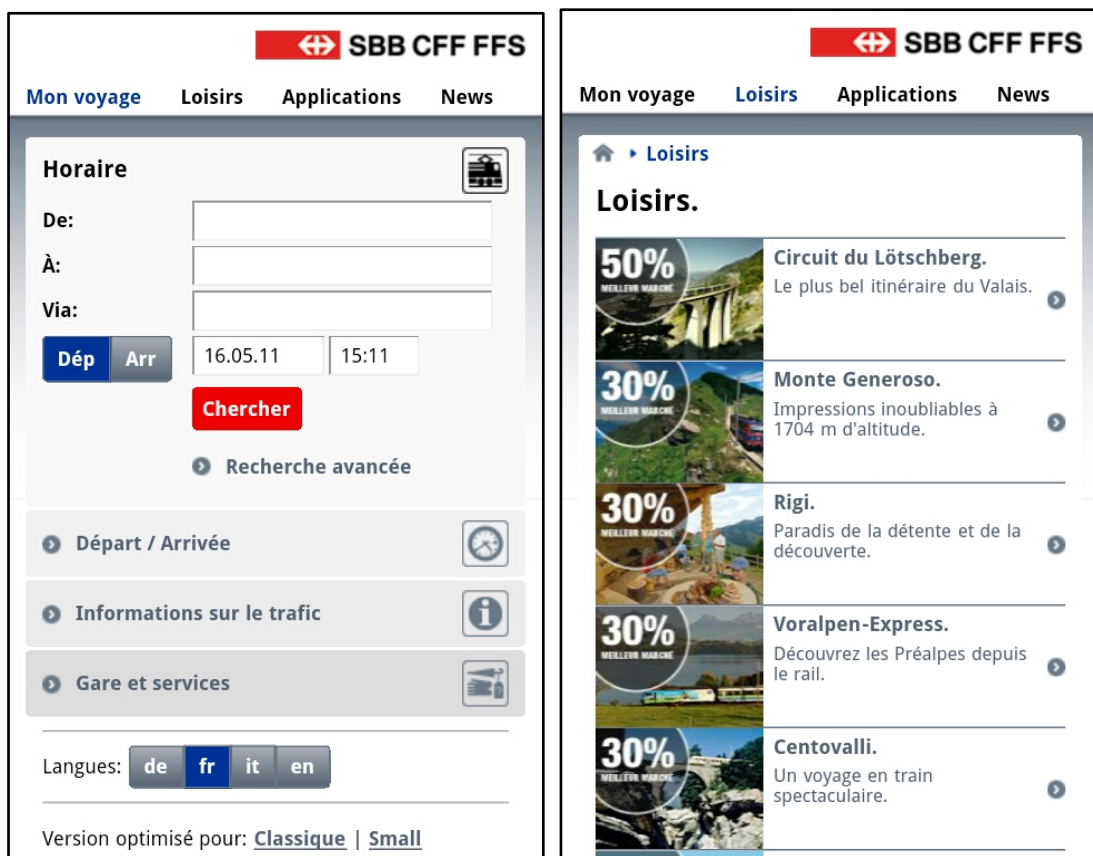
Voici en exemple une page contenant des informations aussi vastes que complexes. Là aussi, nous nous sommes efforcés de présenter les contenus de façon à ce que l'utilisateur arrive rapidement à l'information souhaitée, que ce soit via des hyperliens dans le texte ou une navigation bien ordonnée qui mène bien sûr également au processus de commande et d'achat.

www.cff.ch/demi-tarif

cff.ch pour les smartphones: de nouvelles fonctions et une présentation améliorée

Nos passagers sont de plus en plus nombreux à consulter des informations sur internet en déplacement. Nous en avons bien sûr tenu compte et avons amélioré notre présentation internet mobile parfaitement adaptée aux écrans des appareils mobiles tels que téléphones portables et smartphones. Nos passagers peuvent ainsi charger sur leur appareil mobile les principales informations sur l'horaire, le trafic ferroviaire, les services à la gare ou les activités de loisirs.

L'achat de Mobile Tickets en déplacement se fait, comme auparavant, via l'application Mobile CFF qu'il est possible de télécharger gratuitement pour la plupart des systèmes d'exploitation.



Screenshots : www.sbb.ch/foto