

Advisory Committee Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Comité consultatif

Submitted at: Accessibility Advisory Committee

Présenté au: Comité consultatif sur l'accessibilité

From/Exp.: Member / Membre Guy Desroches	Date: September 28, 2017 Date: le 28 septembre 2017	File/Dossier : AAC 17-05
To/Dest.: General Manager, Transportation Services / Directeur general des services de transports		
Subject/Objet: Presto Fare Payment System / Système de paiement PRESTO		
Inquiry: What is the status of the new phone system for booking at Para and how is Para Pay progressing? Demande de renseignement: Où en est-on avec le nouveau système de réservation téléphonique de Para Transpo et quels sont les progrès réalisés avec ParaPaie?		
Response (Date: 2017-Nov-27) OC Transpo is continuously working on improving the customer experience for Para Transpo customers. Some improvements that have recently been implemented include: <ul style="list-style-type: none">• Introduced a new Integrated Voice Response (IVR) system, which has increased the capacity of the OC Transpo Customer Service Centre. The Para Transpo booking desk can now receive and hold up to 110 calls in the queue before a customer receives a busy signal. Previously, the system could only hold 22 calls, and if a customer received a busy signal, they would need to redial numerous times until their call was answered;• Introduced bookings on the quarter-hours rather than only on the half-hours., This gives customers more flexibility when booking their travel times, and allows for more accurate scheduling of trips in the system;• Improved telecommunications with the introduction of new Voice Over Internet Protocol (VoIP) digital telephone systems. With the new systems, staff are now able to collect and analyze data on customer wait times and call volume trends, allowing management to plan for and deploy sufficient staff resources in order to reduce wait times;• An additional 15 staff in the Customer Service Centre have been cross-trained and are now available to assist with Para Transpo booking calls during peak times. This training will continue until there is full cross-functionality for all		

customer service representatives;

- The new IVR system will also introduce a new call-back in queue feature that will permit customers to call, provide a number, hang up, and receive a call back from a booking agent in the order in which the call was received. This will eliminate the need for customers to stay on the phone during lengthy wait periods;
- OC Transpo is proactively providing information to customers about the other options that are available for cancelling trips and reviewing the wait times of booked trips. These options include calling the IVR automated system or the cancellations line, so that these calls do not add to the queue of the reservations line; and,
- OC Transpo has created an alert notification system that is dedicated to Para Transpo service. Customers can subscribe to receive alerts by text message or email, and will receive time-sensitive information. In order to sign-up, customers must register an account on octranspo.com and check the Para Transpo option.

Regarding the ParaPay system, the system is now in place and available to all Para Transpo customers. All Para Transpo customers had a Para Pay account that was automatically created for them, and each customer can load funds (ParaPurse) or a monthly pass (ParaPass). For customers who would like to load funds online, a login can be requested through parapay@octranspo.com or by calling 613-741-4390. Otherwise, payment can be made using a credit card by phone at 613-741-4390, or using any method of payment in person at an OC Transpo Customer Service Centre (Rideau Centre, Place d'Orleans, St-Laurent, and Lincoln Fields).

For customers who use both Para Transpo and conventional OC Transpo buses and trains, the best option remains the Presto card loaded with a monthly pass. Or, if customers prefer the "Pay as you go" method, they can load ParaPurse to use when travelling with Para Transpo, and keep e-Purse funds on their Presto card for when they travel on conventional buses or trains.

Customers using a Presto card on Para Transpo have expressed concerns about the amount of time it takes the operator to verify their Presto purchase receipt, record the Presto number, and produce a payment receipt when they board. OC Transpo is currently working to develop a system that will allow customers to register their Presto card number in advance with the Customer Service Centre, which will allow staff to verify if a monthly pass has been purchased by a specific day of the month.

When verification happens, if a pass is present, staff will enter information into the Para Transpo booking system to notify the Para Transpo operator that the trip is pre-paid, and to only verify the Presto card number. This means customers who participate in this program will no longer have to keep a printed monthly receipt with them, and the operator can simply verify the Presto number without having to record it. This new process will shorten wait times for customers when boarding.

OC Transpo expects this system to be in place by Q1 2018.

Réponse (Date: le 27 novembre 2017)

OC Transpo s'efforce continuellement d'améliorer l'expérience des clients de Para Transpo. Voici une liste d'améliorations qui ont été mises en œuvre récemment.

- Nous avons instauré un système de réponse vocale intégrée (RVI) qui a augmenté la capacité de traitement des appels des centres de service à la clientèle d'OC Transpo et du service de réservation de Para Transpo. Ce dernier peut désormais recevoir jusqu'à 110 appels à la fois et les mettre en attente avant que les clients entendent la tonalité d'occupation (ligne occupée). Auparavant, le système ne pouvait gérer plus de 22 appels en attente à la fois et, lorsque la ligne était occupée, les clients devaient rappeler jusqu'à ce qu'on leur réponde;
- Les réservations sont maintenant prises aux quarts d'heure plutôt qu'à la demi-heure. Ainsi, les usagers auront plus de latitude pour faire leurs réservations, et le système de réservation des déplacements sera plus précis;
- Nous avons amélioré les télécommunications en mettant en place des systèmes téléphoniques numériques fonctionnant avec la technologie voix sur le protocole Internet (« VoIP »). Grâce à ces nouveaux systèmes, le personnel peut désormais recueillir des données sur les temps d'attente et les volumes d'appels et analyser les tendances, ce qui permet à la direction de planifier les ressources humaines à déployer pour raccourcir les temps d'attente;
- Au total, 15 autres employés du Centre de service à la clientèle ont suivi une formation croisée pour pouvoir aider Para Transpo à prendre les appels de réservation aux heures de pointe. Cette formation se poursuivra jusqu'à ce que les préposés au service à la clientèle soient tous polyvalents;
- De plus, le nouveau système de RVI nous permettra d'offrir une option de rappel automatique. Les clients pourront nous appeler, nous fournir leur numéro de téléphone et raccrocher; une fois leur tour venu dans la file d'attente, un agent d'assignation les rappellera. De cette façon, les clients n'auront plus à patienter très longtemps au bout du fil;
- OC Transpo informe de manière proactive ses usagers sur les moyens offerts pour annuler des réservations ou vérifier le temps d'attente de leur réservation. Ils peuvent par exemple appeler la ligne d'annulation ou le système automatisé de RVI. On évite ainsi d'engorger la ligne de réservation; et,
- OC Transpo a créé un système d'alerte qui est exclusif au service Para Transpo. Les clients peuvent s'inscrire pour recevoir des avis par message texte ou par courriel ainsi que des renseignements opportuns. Pour s'inscrire, les clients doivent créer un compte à octranspo.com et cocher l'option Para Transpo.

Par ailleurs, le système ParaPaie est maintenant en service et offert à tous les usagers de Para Transpo. Nous avons créé un compte ParaPaie pour tous les usagers de Para Transpo, et chacun d'entre eux peut désormais charger de l'argent (portefeuille électronique) ou un laissez-passer mensuel (laissez-passer ParaPaie). Les clients qui souhaitent charger leur compte en ligne, devront demander leur identifiant pour ouvrir une session dans le système, par courriel à parapay@octranspo.com ou par téléphone au 613-741-4390. Sinon, ils peuvent effectuer leur paiement par carte de crédit en téléphonant au 613-741-4390 ou en se présentant à un centre de service à la clientèle (Centre Rideau, Place d'Orléans, Saint-Laurent et Fields).

Pour les usagers qui utilisent aussi bien les services de Para Transpo que les autobus conventionnels et les trains d'OC Transpo, le meilleur choix demeure la carte Presto chargée d'un laissez-passer mensuel. Par contre, si un usager préfère la méthode de paiement à la carte, il peut charger son portefeuille électronique ParaPaie qu'il utilisera dans ses déplacements avec Para Transpo et faire de même avec sa carte Presto pour ses déplacements par autobus conventionnel ou par train.

Les usagers qui utilisent une carte Presto pour le service Para Transpo ont souligné les longs délais à l'embarquement alors que le chauffeur doit vérifier leur reçu d'achat Presto, enregistrer leur numéro de carte Presto et produire un reçu de paiement. OC Transpo est en train d'élaborer un système qui permettra aux usagers d'enregistrer à l'avance leur numéro de carte Presto au centre de service à la clientèle; ainsi, le personnel pourra vérifier que le laissez-passer mensuel a été acheté avant une date donnée dans le mois.

Le personnel, constatant que la carte comporte bel et bien un laissez-passer, saisira ces renseignements dans le système de réservation de Para Transpo pour aviser le chauffeur Para Transpo que le déplacement est déjà acquitté et qu'il n'a qu'à vérifier le numéro de carte Presto. Ainsi, les usagers qui participent à ce programme n'auront plus à transporter leur reçu mensuel avec eux, le chauffeur n'aura qu'à vérifier le numéro Presto sans avoir à l'enregistrer. Ce nouveau processus raccourcira les temps d'attente pour les usagers au moment de l'embarquement.

OC Transpo prévoit qu'il sera en place au premier trimestre de 2018.