



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le mardi 5 avril 2016

### VOYAGES-SNCF.COM INTEGRE FACEBOOK MESSENGER DANS SON PARCOURS CLIENT

***Les clients de Voyages-sncf.com peuvent gérer leurs voyages et échanger avec la relation client directement depuis Messenger via la plateforme iAdvize.***

**Voyages-sncf.com, acteur majeur du tourisme européen, devient l'une des premières marques européennes à collaborer avec Messenger pour proposer à ses clients qui le souhaitent de recevoir les informations liées à leur voyage et communiquer avec le service client directement depuis Messenger.**

Aujourd'hui indissociable des applications de messaging, le mobile est devenu le premier vecteur de l'audience de Voyages-sncf.com. Il représente 60% de l'audience globale et 25% des ventes. Avec ce service inédit proposé directement sur Messenger, la référence européenne de la distribution digitale du train poursuit ainsi sa ligne de conduite 100% tournée vers les e-consommateurs.

Le client de Voyages-sncf.com qui utilise déjà Messenger peut choisir de recevoir directement sur Messenger toutes les informations sur son voyage, en complément de son email de confirmation, et échanger avec un conseiller de la relation client grâce à l'intégration de Messenger à la plateforme de commerce conversationnel iAdvize.

Les clients de Voyages-sncf.com peuvent choisir ce mode de communication dès la confirmation de leur commande et les utilisateurs de Messenger reçoivent alors une notification et retrouvent toutes leurs informations de voyage dans l'application : horaires, voiture, sièges, accès au e-billet... Ils ont également la possibilité de contacter le service client en posant leurs questions via messages privés, directement dans le fil de discussion Messenger. Ils accèdent ainsi à l'ensemble de leur historique de voyage dans un seul et même endroit et bénéficient d'une conversation simple, rapide et fluide avec Voyages-sncf.com.

*« Nous voulons toujours faire en sorte d'aller vers nos clients en leur proposant des services qui s'intègrent dans leur quotidien pour s'adapter à leurs usages, et non pas l'inverse. Leur permettre de recevoir leurs informations de voyage directement sur Messenger via la plateforme de notre partenaire iAdvize, c'est faire un pas de plus vers une expérience la plus simple, fluide et intégrée possible »,* Franck Gervais, directeur général du Groupe Voyages-sncf.com.

*« Nous sommes ravis que Voyages-sncf.com soit un des premiers partenaires en France à utiliser Facebook Messenger comme nouvel outil de communication. Cette plateforme ouvre une nouvelle ère de la relation clients qui améliorera considérablement l'expérience d'achat tout en renforçant les*

*liens de proximité. Messenger, utilisé par plus de 800 millions de personnes chaque mois, est désormais un outil de communication simple et efficace qui permet aux entreprises de dialoguer de manière instantanée avec leurs clients. Elles peuvent ainsi développer des services personnalisés qui correspondent aux attentes et aux nouveaux usages », ajoute Laurent Solly, Directeur Général France de Facebook.*

## **L'ensemble des messages sont gérés depuis la plateforme iAdvize**

L'intégration de Messenger à iAdvize permet à Voyages-sncf.com de gérer l'ensemble des messages provenant de Messenger depuis la même plateforme iAdvize déjà utilisée pour le Chat, le Visio T'chat et le service Click-to-call. Les conseillers peuvent ainsi traiter plusieurs discussions en simultané, qu'elles proviennent de Messenger ou des autres canaux de contacts. Avec l'interface de reporting, le service de relation client peut évaluer la performance grâce à 150 indicateurs qui mesurent la satisfaction liée à l'utilisation de Messenger par les clients (taux d'occupation, réactivité, durée moyenne de traitement, etc.).

**Pour retrouver la démo en vidéo du nouveau service de Voyages-sncf.com avec Messenger, cliquez ici : <https://youtu.be/UmTxMQRrQyM>**

### **A PROPOS DE VOYAGES-SNCF.COM**

Voyages-sncf.com est un acteur majeur du tourisme en Europe, expert de la distribution du train et de la destination France, avec 1 000 personnes dont deux tiers dédiés au marché français et européen. Afin de répondre aux nouveaux modes de consommations et de voyages des clients, Voyages-sncf.com est aujourd'hui présent dans 30 pays via 67 sites internet et mobiles, 4 boutiques et un service de call-center. Le site recense plusieurs transporteurs tels que SNCF, Eurostar, Thalys, TGV Lyria ; 400 compagnies aériennes ; 435 000 hôtels référencés ; 1 300 campings ; plus de 25 000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc.

**Pour plus d'informations :** <http://open.voyages-sncf.com/>

### **A PROPOS D'IADVIZE**

iAdvize ([www.iadvize.com](http://www.iadvize.com)) est une plateforme de commerce conversationnel qui permet aux entreprises d'engager leurs clients et prospects qu'ils soient sur un site ou sur les réseaux sociaux depuis un seul et même outil Messaging (chat, voix, vidéo). Les visiteurs sont conseillés en temps réel par le service client professionnel ou par d'autres clients ambassadeurs, membres des communautés de marques. En remettant de l'humain dans la relation client en ligne, iAdvize permet d'accroître la satisfaction et la fidélité client, et de booster les performances des entreprises.

Plus de 2500 sites dans le monde utilisent iAdvize dans tous les secteurs d'activité. L'entreprise collabore notamment avec Fnac, BMW, Voyages-sncf.com, Air France, Tui, House of Fraser, Boulanger, Numericable, Lacoste, Boursorama ou encore Pôle Emploi.

Visuels et [charte graphique](#) sur [l'espace presse](#).

### **A PROPOS DE FACEBOOK MESSENGER**

Messenger est la plateforme de messagerie de Facebook qui permet aux gens de communiquer de manière instantanée avec leur entourage et de centraliser leurs interactions sur un outil unique et efficace. Messenger offre une multitude de formats d'utilisation comme la vidéo, les chats, le texte et des stickers qui ont été plébiscités par plus de 800 millions d'utilisateurs à travers le monde. Messenger est l'application la plus populaire de tous les temps derrière Facebook avec une moyenne de 45 milliards de messages envoyés chaque jour. Messenger for Business représente une nouvelle étape dans l'évolution de la plateforme qui ouvrira les portes à une nouvelle ère de la relation client. A travers Messenger les marques pourront tisser des liens de proximité avec leurs clients et proposer, en temps réel, de services innovants. Messenger compte des partenaires internationaux d'envergure comme Uber, KLM ou Voyages-sncf.com en France.

### **CONTACTS PRESSE :**

#### **Voyages-sncf.com**

Clotilde Huet - [chuet@voyages-sncf.com](mailto:chuet@voyages-sncf.com) - +33 (0)1 58 13 74 71

Alchimia Communication / Ingrid Bregeon-fall - [ibf@alchimia-communication.fr](mailto:ibf@alchimia-communication.fr) - +33 (0)1 44 70 12 31 -

Alchimia Communication / Aurelie Faure - [af@alchimia-communication.fr](mailto:af@alchimia-communication.fr) - +33 (0)1 44 70 12 32

#### **iAdvize**

Maxime Baumard - [maxime@iadvize.com](mailto:maxime@iadvize.com) - +33 (0)2 85 52 16 20

Chloé Hallopeau - [chloe@iadvize.com](mailto:chloe@iadvize.com) - +33 (0)2 85 52 68 09

#### **Facebook**

Michelle Gilbert - [mgilbert@fb.com](mailto:mgilbert@fb.com) - +33 (0)6 34 22 56 22