



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 06 octobre 2016

PLUS RAPIDE, PLUS PERSONNALISÉE, PLUS SIMPLE ET PLUS INNOVANTE... L'EXPÉRIENCE CLIENT DE VOYAGES-SNCF.COM PREND UNE LONGUEUR D'AVANCE SUR LE MOBILE

Voyages-sncf.com poursuit sa stratégie de Smart Tourisme avec la nouvelle version de son application mobile V.

Avec plus de 13 millions de téléchargements, l'application V. de Voyages-sncf.com est plébiscitée par les utilisateurs. Aujourd'hui, le leader français du e-commerce va plus loin en proposant une [nouvelle expérience client sur mobile](#), simplifiée et enrichie de services exclusifs pour les voyages en train. Auto-apprenante, la nouvelle application s'adapte aux usages de chaque voyageur et propose de manière personnalisée les meilleurs prix¹. La relation client multicanale est intégrée de manière intuitive et conversationnelle. Évolutive, cette application permet d'ores et déjà à Voyages-sncf.com d'expérimenter les usages de demain, notamment les interactions entre l'application V. et les objets connectés.

« En 2007 Voyages-sncf.com a été un des 1^{ers} acteurs du e-commerce à faire le pari du mobile. Aujourd'hui, après 13 millions d'applications téléchargées, 18 millions de billets vendus en 2015 et 60% de notre audience sur les supports mobile, nous avons complètement refondu notre application afin de suivre les usages de nos clients et de leur offrir le meilleur des technologies actuelles. Plus qu'une nouvelle version de notre application, c'est une nouvelle approche de l'expérience client signée Voyages-sncf.com. Elle est plus immersive, plus personnalisée, plus pratique et plus belle.

Le mobile, par la place qu'il occupe aujourd'hui dans les usages, s'impose comme la clé de voûte du Smart Tourisme ; notre leadership sur le marché passe par une innovation continue sur ce terrain, » souligne Franck Gervais, Directeur Général de Voyages-sncf.com.

LES PRINCIPALES NOUVEAUTÉS

En s'appuyant sur le meilleur du Big Data et des dernières nouveautés mobiles (iOS 10, Android 7.0), [les équipes design, UX/UI et technologie](#) ont conçu la nouvelle version de l'application mobile de Voyages-sncf.com pour proposer une expérience « redesignée » et des services exclusifs.

- Pour trouver les meilleurs prix¹, les offres de voyage « Bons Plans » et « Petits Prix » sont mises en avant de manière personnalisée pour chaque utilisateur, grâce à son historique de voyages, à ses recherches récentes ou enregistrées dans les préférences du compte client. Par ailleurs, l'exhaustivité des options tarifaires est disponible et la version mobile du Calendrier des meilleurs prix a été optimisée.
- Pour plus de praticité, les trains fermés à la vente (complets ou encore non ouverts) sont désormais signalés dans les résultats de recherche, avec la possibilité de mettre en place une « alerte résa » et le choix de sa place à bord du train devient encore plus clair. Par ailleurs, pour

¹ Meilleur prix constaté, pour une date et une destination données, au moment de la connexion du mobinaute.

les utilisateurs d'iOS10, un widget affiche sans même ouvrir l'application les informations essentielles au voyage en fonction du moment du départ.

- Pour plus de confiance, le service de relation client sera joignable dès novembre via un chat intégré, en ligne avec la nouvelle Helpbox accessible sur le site d'un simple clic.
- Pour plus d'inspiration, le visuel immersif de la page d'accueil s'adapte en fonction des voyages préférés ou des destinations visitées, et des contenus enrichis permettent de choisir sa destination ou de découvrir les événements et les loisirs à faire à destination.

Parmi d'autres innovations, Voyages-sncf.com fait un clin d'œil aux amateurs d'émoticônes en leur offrant une bibliothèque de stickers dédiés au voyage pour iMessage².



L'INTERACTION AVEC LES OBJETS CONNECTES ET LES APPLICATIONS PREFEREES DES UTILISATEURS : UN CHAMP D'INNOVATION POUR LE SMART TOURISME

Grâce au partenariat avec la plateforme IFTTT (If This Then That), Voyages-sncf.com expérimente d'ores-et-déjà de nouvelles fonctionnalités qui vont permettre à ses clients qui le souhaitent d'automatiser certaines tâches du quotidien avant, pendant et après leur voyage. Le principe est simple, dès lors que le client réalise une action sur l'application V., comme acheter un billet de train, une seconde action se produit automatiquement. Par exemple, cela va de la publication de ses informations de voyages sur les réseaux sociaux à la programmation des lumières et du chauffage de la maison en fonction de son départ et de son retour, en passant par l'activation du mail automatique d'absence du bureau.

Pour plus d'informations, deux vidéos sont en ligne ici :

[Présentation de la nouvelle appli mobile de Voyages-sncf.com](#)

[La Feature Team Mobile de Voyages-sncf.com présente la nouvelle Appli V.](#)

À 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 plus de 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 11 pays européens et 45 dans le reste du monde via un total de 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 ; 3 compagnies de bus, 400 compagnies aériennes ; 280 000 hôtels référencés ; plus de 25 000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc.

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

Contacts presse Voyages-sncf.com :

ALCHIMIA COMMUNICATION

INGRID BREGEON-FALL – 01 44 70 12 31

IBF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR

AURELIE FAURE – 01 44 70 12 32

AF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR

Voyages-sncf.com

CLOTILDE HUET - +33 (0)1 58 13 74 71

CHUET@VOYAGES-SNCF.COM

² Marque déposée, propriété de Apple Inc.