

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

VOYAGES SNCF

COMMUNIQUÉ N° 14 – LA DÉFENSE, LE 6 DÉCEMBRE 2017

VOYAGES-SNCF.COM DEVIENT OUI.sncf LE 7 DÉCEMBRE 2017

Le pionnier du e-commerce français se réinvente pour dire OUI à toutes les envies de voyages !

Ce mercredi 6 décembre, Guillaume PEPY, président du directoire de SNCF et président-directeur général de SNCF Mobilités, Rachel Picard, directrice générale de Voyages SNCF et Julien Nicolas, directeur France de OUI.sncf, dévoilent OUI.sncf.

Après TGV inOUI, le meilleur du voyage à grande vitesse et OUIgo, l'essentiel de la grande vitesse au meilleur prix, Voyages-sncf.com, le leader des sites du e-tourisme français, devient OUI.sncf.

SNCF veut donner envie de voyager à 15 millions de clients supplémentaires d'ici 2020. Pour atteindre cet objectif, la stratégie de croissance grande vitesse de SNCF donne le choix aux voyageurs entre ces deux offres bien différenciées et complémentaires. OUI.sncf donne l'accès à ces offres et à toutes les mobilités et services SNCF.

LE PIONNIER DU E-COMMERCE FRANÇAIS SE RÉINVENTE POUR REpondre AUX ATTENTES RELATIONNELLES DE SES CLIENTS

Dix-sept ans après sa création, Voyages-sncf.com, leader des sites du e-tourisme français devient OUI.sncf et opère un changement majeur avec pour ambition de devenir la référence relationnelle du voyage pour les Français. OUI.sncf utilise toutes les opportunités du digital et développe de nouveaux services pour ses 14 millions de visiteurs uniques par mois leur apportant ainsi plus de simplicité dans le choix des offres, un accompagnement plus personnalisé et plus de suggestions de voyages.

DE NOUVEAUX SERVICES INNOVANTS POUR UNE NOUVELLE RELATION AVEC LES CLIENTS

Plus de simplicité avec l'Alerte Petits Prix

49 % des français cherchent des astuces en ligne pour payer moins cher¹. Avec 33 millions de trajets différents proposés, OUI.sncf permet à ses clients d'accéder avec plus de simplicité aux offres les plus pertinentes et aux meilleurs prix.

Dorénavant, avec l'Alerte Petits Prix, les clients de OUI.sncf indiquent quelle destination les intéresse, quel jour et à quel prix ; dès que ce prix est disponible, il leur est adressé par mail ou via une notification sur leur téléphone ; il leur suffit alors de cliquer pour réserver.

Plus de pertinence avec une relation client disponible 24/24 et 7/7 et le « OUI bot » sur la page d'accueil

OUI.sncf s'adapte aux attentes de ses 10 millions de clients, notamment les 81 % de Français qui souhaitent un accompagnement avant, pendant et après leur voyage.

OUI.sncf est le 1^{er} acteur du e-tourisme français à garantir une prise en charge **téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**. Par ailleurs, afin de permettre à chacun d'interagir selon ses envies, OUI.sncf, grâce à

¹ Étude CSA Research « Les Français et les sites de e-tourisme » réalisée entre le 5 et le 10 octobre 2017 via un questionnaire auto-administré en ligne sur un échantillon national représentatif de 1 004 français âgés de 18 ans et plus, construit selon la méthode des quotas sur les critères de sexe, d'âge, de profession et de région de résidence.

son expérience de bot sur Facebook Messenger, a intégré un robot conversationnel directement sur la page d'accueil du site. « OUI bot » permet de réaliser directement en langage naturel une recherche et de réserver.

Plus d'inspiration avec les nouvelles pages « OUI des Régions »

Le plaisir de voyager commence désormais dès l'expérience digitale. 42 % des Français utilisent des sites d'e-tourisme pour trouver des idées de voyages et un tiers a déjà choisi une destination à laquelle il n'avait pas pensé. 60 % seraient également intéressés par des sites qui regroupent tous les bons plans et activités.

Promoteur des destinations touristiques françaises, OUI.sncf a créé de nouvelles pages « OUI des Régions ». Il s'agit d'un espace où des experts partagent leurs coups de cœur locaux, les points d'intérêts et les bonnes adresses. On y puise des idées de voyage en visionnant aussi des photos ou des vidéos. Pour **découvrir ces lieux d'intérêt**, les **cartes dynamiques des pages « OUI des Régions »** présentent en un seul coup d'œil l'ensemble des informations nécessaires pour un déplacement de porte-à-porte avec toutes les solutions de mobilités SNCF.

DE VOYAGES-SNCF.COM A OUI.SNCF : UNE PERFORMANCE TECHNIQUE SANS PRECEDENT SOUS LE SIGNE DE LA CO-CONSTRUCTION

La refonte de Voyages-sncf.com en OUI.sncf est inédite par son ampleur dans l'e-commerce. Toute l'entreprise (développeurs, data scientists, équipes marketing, etc.) a participé pendant huit mois au développement de OUI.sncf, à la sécurisation de la bascule et à l'accompagnement des clients. Cette transformation a nécessité la création de 550 *users stories* (récits utilisateurs) pour décrire les nouvelles fonctionnalités et la modification de plus de **500 000 pages**.

Les clients ont été associés à toutes les étapes du développement de cette nouvelle expérience et de ces nouveaux services grâce à des ateliers virtuels sur la plateforme digitale OUI Talk, des rencontres clients via des Love Teams à Paris et en régions ; enfin, plus de 4 000 personnes ont visité l'espace éphémère OUI Work à Paris dédié à la co-construction de OUI.sncf.

À PROPOS DE OUI.SNCF

OUI.sncf, le nouveau nom de Voyages-sncf.com depuis le 7 décembre 2017, est un acteur majeur du tourisme en Europe, expert de la distribution du train et de la destination France. OUI.sncf s'est réinventé pour une nouvelle relation à ses clients grâce à une offre plus claire via « l'Alerte Petits Prix », plus pertinente avec notamment un service de relation client disponible 24/24 et 7j/7, et plus inspirante avec de nouvelles pages « OUI des régions » pour inciter aux voyages partout en France. OUI.sncf propose plusieurs offres de transporteurs tels que SNCF, Eurostar, Thalys, TGV Lyria ; trois compagnies de bus, 400 compagnies aériennes ; 280 000 hôtels référencés ; plus de 25 000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc. OUI.sncf est 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. OUI.sncf emploie plus de 1 200 personnes dont deux tiers dédiés aux marchés français et européen.

Pour plus d'informations : <https://www.oui.sncf/>

Contacts presse OUI.sncf :

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

Contact presse Voyages SNCF :

01 74 54 07 31