

POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

Conférence PhoCusWright Europe – Dublin 2014
**Egencia® annonce l'intégration d'une technologie intelligente
à son service client**

L'« Intelligent Service Platform » d'Egencia apporte la technologie au cœur de son offre de service client pour améliorer l'expérience des voyages d'affaires

Paris – 21 mai 2014 – Egencia®, l'agence du groupe Expedia® spécialisée dans les voyages d'affaires, annonce aujourd'hui l'inauguration de son « Intelligent Service Platform » (ISP) en Europe à l'occasion d'une table ronde sur l'avenir des voyages d'affaires, dans le cadre de la conférence PhoCusWright Europe à Dublin.

Christophe Peymirat, senior vice-président d'Egencia Europe, Moyen-Orient et Afrique, a fait part de la volonté d'Egencia de poursuivre ses investissements technologiques afin d'améliorer à la fois l'expérience en ligne et hors-ligne de ses clients et rendre ainsi la gestion des voyages d'affaires plus simple et plus efficace.

« Nous souhaitons fournir à nos clients une façon simple et personnalisée de gérer leurs voyages, grâce à l'intégration parfaite de nos services en ligne et hors-ligne entre le mobile, l'ordinateur et la téléphonie. » Christophe Peymirat poursuit : *« Nous sommes les seuls dans l'industrie à développer notre propre technologie en interne, nous pouvons donc combiner des solutions de téléphonie avancées à nos propres systèmes de réservation. Lorsqu'un voyageur ou un gestionnaire de voyages nous appelle, nos conseillers ne voient pas qu'un simple numéro s'affiche. Ils sont en mesure de saluer leur correspondant par son nom et d'accéder rapidement à ses itinéraires passés et en cours, ses préférences passées et les politiques de voyage de sa société. Ainsi, les modifications et les planifications de voyage complexes sont plus faciles et plus rapides pour nos clients. »*

Dans les semaines à venir, Egencia lancera l'ISP dans neuf centres de service client situés dans les villes européennes suivantes : Paris, Marseille, Tourcoing, Lyon, Londres, Manchester, Munich, Bruxelles et Zurich.

Un service à la pointe de la technologie intégré à la plateforme propriétaire d'Egencia

Plus de 20 % des clients d'Egencia modifient leurs itinéraires. La plupart du temps, ces modifications nécessitent de recourir à l'assistance proposée par les conseillers du service client. Pour améliorer ce service, Egencia a connecté sa technologie propriétaire de réservation à des services de téléphonie avancés qui génèrent automatiquement une fenêtre pop-up sur l'écran du Conseiller Voyages. Celui-ci peut ainsi saluer son correspondant par son nom, accéder immédiatement à son profil, et l'aider à régler les détails de son voyage.

En fonctionnement aux États-Unis depuis mi-2013, et plus récemment en France, l'ISP a déjà permis d'améliorer l'expérience des services d'Egencia pour de nombreux clients. Nathalie Covaneiro, responsable des services généraux hygiène sécurité environnement chez Eneria déclare, *« Egencia a toujours apporté un service sur mesure et personnalisé à nos voyageurs à travers leur site en ligne, leur service client ou leurs plateformes mobiles. A présent, quand nos voyageurs appellent Egencia, le Conseiller Voyages les reconnaît immédiatement tout en ayant accès à leur profil. Cela économise du*

temps et améliore l'expérience de nos voyageurs dans la gestion de leurs voyages, ce qui à terme les rend plus efficaces ».

Une assistance de voyage immédiate, au bout des doigts

Les clients utilisant l'application Egencia® TripNavigator, récemment lancée, pourront eux aussi bénéficier de l'ISP. Avec l'option « click-to-call » de l'application, les voyageurs ne sont plus qu'à un clic de leur Conseiller Voyages Egencia et d'un service immédiat et personnalisé.

Egencia TripNavigator est disponible dès maintenant en téléchargement sur [iTunes](#) pour iOS et sera bientôt disponible sur GooglePlay pour les utilisateurs du système d'exploitation Android. Il est possible d'avoir un aperçu de l'application sans être client chez Egencia : il suffit de cliquer sur « Explorer » sur la page d'accueil.

Notes aux éditeurs

Christophe Peymirat a participé à la table ronde « [Future unknown: The changing landscape of business travel](#) » à la conférence PhoCusWright Europe de Dublin le 21 mai 2014 à 12 h15.

A propos d'Egencia

Egencia est une agence de voyages d'affaires leader sur le marché, associant une technologie propriétaire innovante et un service client local personnalisé. Ses 10 000 entreprises clientes sont servies dans plus de 60 pays dans le monde. Faisant partie du groupe Expedia (NASDAQ: EXPE), une des plus grandes entreprises de voyages au monde, Egencia fournit les solutions les plus avancées du marché permettant à ses clients de faire appliquer leur politique voyages et d'optimiser leur budget voyages, tout en satisfaisant les besoins du voyageur d'affaires moderne. Pour plus d'informations, www.egencia.fr ou suivez-nous sur Twitter [@EgenciaFR](#)

© 2014 Egencia, LLC. Tous droits réservés. Egencia et le logo Egencia sont des marques déposées ou les marques déposées du groupe Expedia aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres logos ou produits et raisons sociales mentionnés peuvent être la propriété de leurs propriétaires respectifs. CST # 2083922-50.

Contact presse :

Anne McElroy-Arnaud | Resp. Relations Publiques,
Egencia Europe
E-mail : a.mcelroyarnaud@egencia.com
Tél. bureau : +33 (0)1 73 01 02 21 |
Mobile : +33 (0)6 13 24 43 39

Rosa Tomé | FleishmanHillard Paris
E-mail : rosa.tome@fleishmaneuropa.com
Tél. bureau : +33 1 47 42 48 16

###