



Communiqué de Presse
Paris, le 12 mai 2016,

Voyages-sncf.com optimise son parcours d'aide en ligne avec la Helpbox de Do You Dream Up

Voyages-sncf.com a choisi l'aiguilleur intelligent de Do You Dream Up, la Helpbox, pour une interface d'aide utilisateurs à la fois intuitive, personnalisée et performante.

The screenshot displays the Voyages-sncf.com website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Menu', 'Me connecter', and 'Mes commandes'. The main header features the 'Voyages-sncf.com' logo, a language selector for 'France', and an 'Aide' button. Below the header, a promotional banner for 'VOUS ALLEZ AIMER VOYAGER : DES TGV À PRIX PREM'S JUSQU'EN DERNIÈRE MINUTE !' is visible, along with a 'JE CRAQUE >' button. The search interface includes a navigation bar with 'TRAIN', 'VOL', 'BUS', 'VOITURE', 'HÔTEL', 'SEJOUR', and 'VOL + HÔTEL'. The search form has options for 'Aller simple' and 'Aller-retour', a '-25%' discount indicator, and a 'RECHERCHER' button. A 'Besoin d'information ?' Helpbox is open on the right, displaying a list of common questions and a search input field. At the bottom, there are promotional banners for 'VOL+HÔTEL', 'OUIGO', 'OFFRES HÔTEL', and 'TRAIN'.

Voyages-sncf.com a mis en place son agent virtuel Léa dès 2011 avec Do You Dream Up, un dispositif majeur de sa relation client qui a enregistré plus de 2 millions de conversations en 2015.

Aujourd'hui, la Helpbox vient remplacer Léa avec comme objectifs de fluidifier le parcours utilisateur et de simplifier l'aide en ligne pour accompagner les utilisateurs tout au long de la navigation, sans rompre son parcours sur le site.

Avec la Helpbox accessible à tout moment sur le site sous forme d'une fenêtre dédiée, l'internaute peut accéder au service client depuis un point d'entrée unique, obtenir une réponse immédiate à sa question ou être redirigé vers le bon canal : live chat, click to call, e-mail, téléphone, réseaux sociaux...

Grâce à la Helpbox, Voyages-sncf.com peut proposer à ses clients tous les canaux d'information, les plus adaptés à leurs besoins. Un top 3 des questions, contextualisé en fonction de la page de navigation, s'affiche au lancement de cette fenêtre d'aide.

Une barre de recherche, avec suggestion automatique à la saisie, est également accessible pour que les internautes puissent plus facilement poser leurs questions.

Dans un premier temps, les questions sont analysées par le moteur de traitement du langage naturel de Do You Dream Up et les réponses sont issues du contenu de la base de connaissances de Voyages-sncf.com. Dans un second temps, une escalade vers un autre canal plus adapté peut aussi être proposée dans la même fenêtre de dialogue.

La Helpbox permet en outre d'enrichir l'expérience utilisateur avec du contenu multimédia (images, vidéos, formulaires, cartes) accessible dans un panneau latéral, toujours sans rupture de parcours.

« Nous travaillons déjà depuis plusieurs années avec les équipes de Voyages-sncf.com qui nous ont à nouveau fait confiance pour ce projet. La mise en place de notre nouvelle solution de self-service, lors de la refonte de leur aide en ligne, nous a permis de conforter notre expertise et nous maintenir à la pointe de la technologie » commente Cyril Texier, Co-fondateur de Do You Dream Up.

« La qualité de la relation client est un atout essentiel sur notre marché et notre aide en ligne est précieuse pour nos utilisateurs. Do You Dream Up a su nous proposer une solution adaptée à nos besoins pour la refonte de notre interface. Le nouveau parcours utilisateur proposé au travers de la Helpbox nous permet de toujours aller vers une expérience la plus intuitive, personnalisée et efficace possible, » explique Julien Nicolas, Directeur France de Voyages-sncf.com.

Cette nouvelle aide en ligne de Voyages-sncf.com est d'ores et déjà accessible sur PC et tablette en Français et son déploiement se fera progressivement sur les autres canaux (site mobile, appli V., sites Européens,...) dans les prochains mois. Comme pour chaque nouveauté du site, Voyages-sncf.com se nourrit des avis de ses utilisateurs pour évoluer et les invite à partager leurs commentaires sur Twitter #OpenVSC ou directement sur <http://open.voyages-sncf.com/>

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/>

À propos de Do You Dream Up - www.doyoudreamup.com

Do You Dream Up, créée depuis 2009, est spécialiste de la relation client digitale. Elle développe une plateforme de création, gestion et suivi de chat automatique, livechat et FAQ dynamique. Ces outils conversationnels intelligents s'appuient sur une base de connaissances commune. Ils permettent d'offrir une meilleure expérience utilisateur et d'améliorer la connaissance clients, tout en diminuant les sollicitations vers les centres de contacts. Les solutions Do You Dream Up sont disponibles sur les supports desktop, tablettes et mobiles afin d'offrir une expérience innovante et cohérente sur tous les canaux digitaux.

Des grands comptes en France et à l'international, tels que EDF, Voyages-sncf.com, Humanis, Caisse des Dépôts ou encore PSA ont adopté les solutions de self-service Do You Dream Up pour leur site internet ou encore leur helpdesk interne.

Pour plus d'informations : www.doyoudreamup.com

Contacts presse

Do You Dream Up

Caroline Rozier

01 84 17 85 36

crozier@doyoudreamup.com

Voyages-sncf.com

Clotilde Huet - +33 (0)1 58 13 74 71

chuet@voyages-sncf.com

