



Accenture

118, avenue de France – 75636 Paris Cedex 13

Téléphone : +33 (0) 1 53 23 55 55 - Télécopieur : +33 (0) 1 53 23 53 23

CONTACT PRESSE : Lamia Ahmadaly
Tél : 01 53 23 65 93
e-mail : lamia.ahmadaly@accenture.com

Communiqué de Presse

La SNCF choisit Accenture pour l'accompagner dans la création de sa filiale dédiée à la gestion de la relation client

Ce contrat porte sur des prestations de conseil, intégration de systèmes et externalisation

Paris, le 8 juin 2005 – La SNCF et Accenture ont conclu un accord pour aider l'entreprise publique à créer CRMServices, sa filiale spécifiquement dédiée à la gestion de la relation client. Dans le cadre de ce contrat, Accenture apporte son expertise dans les domaines du **conseil** (définition de la stratégie de fidélisation des clients de la SNCF, notamment des « Grand Voyageur », et accompagnement dans la création de sa filiale), de **l'intégration de systèmes** (mise en œuvre d'un nouveau module de progiciel CRM) et de **l'externalisation** (externalisation des applications CRM de la filiale, pour une durée de 5 ans).

« Nous travaillons avec la SNCF depuis plus de dix ans maintenant et sommes heureux qu'elle nous ait renouvelé cette confiance pour un projet aussi stratégique que cette création de filiale dédiée au CRM », commente Pascal Delorme, associé Accenture responsable des activités Transport & Voyage. « En aidant la SNCF et sa filiale à se concentrer sur une stratégie marketing qui met le client au coeur du dispositif, nous permettrons à la SNCF de répondre encore plus précisément aux attentes des voyageurs. »

« Nous avons retenu la solution proposée par Accenture car elle conjugue efficacité, flexibilité et simplicité : une solution unique pour l'ensemble des composantes de ce projet, depuis la gestion du programme de fidélisation, jusqu'à la conception et l'exploitation des bases de données clients, en passant par le marketing, les centres d'appels, la gestion des campagnes de promotions, les systèmes de reporting », ajoute Sylvie Latour, directrice générale de CRMServices. « Le savoir-faire d'Accenture dans l'amélioration de l'efficacité du CRM et son expertise des outils de maximisation du retour sur investissement marketing, ont été clé dans notre prise de décision. »

A propos d'Accenture

Entreprise internationale de conseil en management, technologies de l'information et externalisation, Accenture conçoit et met en œuvre des solutions innovantes pour aider ses clients, entreprises et administrations, à accroître leur performance. Fort de son expertise sectorielle, de sa connaissance approfondie des processus et de ses ressources à l'échelle mondiale, Accenture a la capacité de mobiliser les équipes, compétences et technologies les plus appropriées pour aider chacun de ses clients à atteindre l'excellence. Avec plus de 110.000 collaborateurs dans 48 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 13,67 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2004. L'adresse de son site Internet est www.accenture.com/fr.

Réf : 506Sncf