

Grâce à son outil de messagerie automatique, CWT a permis à ses clients de réaliser 4 à 7 % d'économies en 2010

*Un million de messages ont été envoyés via
CWT Program Messenger*

AMSTERDAM, le 24 mai 2011 — Carlson Wagonlit Travel (CWT), un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires, annonce aujourd'hui qu'un million de messages ont été envoyés en 2010 via l'application *CWT Program Messenger* (anciennement *CWT Policy Messenger*), contribuant ainsi à une amélioration de 10 points des indicateurs clés relatifs aux programmes voyages et se traduisant par des économies de 4 à 7 % sur l'ensemble des dépenses engagées en la matière par les clients ayant recours à ce service. Pour visionner la vidéo du *CWT Program Messenger*, [cliquez ici](#) (vidéo en anglais).

CWT Program Messenger permet aux entreprises de gérer plus efficacement leurs programmes voyages grâce à l'envoi d'alertes électroniques ciblées concernant leurs politiques de déplacement et d'autres informations en matière de voyage, avec à la clé un renforcement du respect des règles par les voyageurs et la possibilité de réaliser des économies conséquentes. Selon CWT, le nombre de messages envoyés devrait atteindre la barre des trois millions en 2011, ce qui révèle une forte hausse de la demande du marché.

Alcatel-Lucent, société mondiale du secteur des télécommunications établie en France, utilise actuellement la messagerie automatique CWT. Jean-Pierre Lau, Directeur délégué du département Procurement and Design-to-cost, déclare : « *Il est essentiel de s'adresser individuellement aux voyageurs afin de renforcer le respect de la politique d'entreprise mise en œuvre en matière de voyages d'affaires. Nous utilisons CWT Program Messenger pour faire prendre conscience aux voyageurs de l'impact financier que peut avoir une démarche de réservation non conforme. Nous avons identifié certains points susceptibles d'être optimisés et nous avons configuré l'application de façon à résoudre spécifiquement ces problèmes, dans le cadre d'initiatives visant à réduire les coûts. Cette application flexible nous permet de modifier la configuration à tout moment, en fonction des priorités à court et moyen terme définies par Alcatel-Lucent. Au vu de nos rapports, nous observons déjà des améliorations concrètes, notamment un respect largement accru de nos canaux de réservation en matière d'hôtellerie.* »

Alcatel-Lucent n'est pas le seul client cherchant à renforcer le respect des règles par les voyageurs et à leur proposer une expérience optimale. Selon l'enquête mondiale *Travel Management Priorities 2011* de CWT, ce sont là les préoccupations majeures des gestionnaires de voyages en 2011.

CWT Program Messenger est désormais un outil de communication multifonctionnel global permettant d'envoyer toute une palette de messages à divers groupes d'employés, en fonction des paramètres sélectionnés par le client. *CWT Program Messenger* permet par exemple de renseigner les voyageurs sur leur destination ou de les informer sur la politique de l'entreprise en matière de voyages d'affaires. Aujourd'hui, plus de 300 entreprises de toutes tailles, implantées dans 27 pays différents, utilisent *CWT Program Messenger* dans plusieurs langues — anglais, français, allemand, espagnol, italien et portugais.

François Bertrand, Global Travel Manager chez Alcatel-Lucent, déclare : « CWT Program Messenger est maintenant en place dans 11 pays et nous prévoyons d'étendre prochainement son utilisation. Cette application est très facile à déployer et à configurer : nous rédigeons nous-mêmes les messages envoyés à nos voyageurs et nous pouvons les mettre à jour à tout moment en fonction de la situation dans chaque pays et de nos objectifs en matière de gestion des voyages. Aujourd'hui, cet outil nous permet de renforcer le respect de certaines règles, notamment en matière de réservation à l'avance ou d'hôtellerie. Nous pourrions également l'utiliser à l'avenir pour envoyer des messages relatifs aux risques pour la sécurité vers certaines destinations. L'application semble bien acceptée par les voyageurs chez Alcatel-Lucent. Selon nous, il est important d'actualiser régulièrement les messages afin d'éviter l'instauration d'une routine — avec le risque que plus personne ne prête attention aux messages. »

Aide à la concrétisation des objectifs du programme voyages

Pauline Queré, Directeur délégué du département Marketing Produit chez CWT Monde, déclare : « L'application CWT Program Messenger est dotée de fonctionnalités globales propices à la concrétisation des multiples objectifs que peuvent avoir nos clients dans le cadre de leur programme voyages — au-delà du strict respect des règles par les voyageurs. Elle utilise pour cela les données de profil et d'itinéraire des voyageurs. Par exemple, nos clients utilisent CWT Program Messenger pour promouvoir le train ou d'autres moyens de déplacement dans l'optique de réduire leur empreinte carbone, pour renseigner les voyageurs sur différents modes de transport terrestre ou bien pour les informer des lignes directrices essentielles en matière de sécurité. Nos clients travaillent en étroite collaboration avec l'équipe produit et nous suggèrent de nouvelles façons d'utiliser notre messagerie. Au vu des commentaires recueillis, nous allons continuer d'améliorer CWT Program Messenger et d'investir dans cet outil. Plus de 300 clients utilisent actuellement CWT Program Messenger, soit deux fois plus qu'à la fin de l'année 2010. »

À propos de Carlson Wagonlit Travel

Carlson Wagonlit Travel (CWT) est un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires. Présent dans plus de 150 pays, CWT sert les entreprises de toutes tailles ainsi que les administrations et les organisations non gouvernementales. En s'appuyant sur l'expertise de ses équipes et des technologies de pointe, CWT aide ses clients à dégager une meilleure valeur de leur programme de voyages en termes d'économies, de service, de sécurité et de développement durable. L'entreprise fournit également service et assistance de qualité à leurs voyageurs. Les services et solutions de CWT sont organisés en cinq lignes : Services aux voyageurs et gestion des transactions, Optimisation de programme, Sécurité, Réunions et événements et Secteur Energie.

En 2010, son volume d'affaires a atteint 24,3 milliards de dollars US pour ses filiales à 100 % et ses joint-ventures.

Carlson Wagonlit Travel apporte son soutien à l'initiative de santé mondiale baptisée MASSIVEGOOD, qui permet aux voyageurs d'effectuer une « micro-contribution » lorsqu'ils achètent des services de voyage.

Pour plus d'informations, visitez notre site Web global : www.carlsonwagonlit.com. Retrouvez-nous sur Twitter @CarlsonWagonlit.

Contact médias :

Tom X. Scott
Directeur principal des relations publiques
Carlson Wagonlit Travel
Téléphone : +33 (0)1 41 33 67 57
Mobile : +33 (0)6 04 51 90 14

Camille Benguigui

Une Affaire de Presse...
+33 (0)6 71 87 57 30
camille@uneaffairedepresse.com