

The logo for EPSILON, consisting of the word "EPSILON" in a bold, sans-serif font, enclosed within a black rectangular border.

Communiqué de presse | Paris, le 5 octobre 2020

## EPSILON France remporte le marketing relationnel de CRM Services, filiale de SNCF

**Suite à une compétition entre différentes agences spécialisées, EPSILON France a remporté le conseil marketing, l'accompagnement et la mise en œuvre du dispositif de fidélisation SNCF et plus particulièrement de CRM Services, filiale de SA SNCF Voyageurs.**

CRM Services, filiale à 100% de SA SNCF Voyageurs, a pour objet d'intervenir dans la conception et la mise en œuvre des services complémentaires à l'activité de transport de voyageurs afin de personnaliser et de faciliter le voyage en train.

Elle a choisi EPSILON pour l'accompagner dans la définition, la conception et la mise en œuvre opérationnelle et créative de la nouvelle Stratégie de Fidélisation SNCF scindée entre un dispositif d'animation relationnelle des clients détenteurs de cartes de réduction et un programme de fidélité.

**Pour Arnaud Duval, Directeur CRM & Fidélisation de CRM Services** « *La satisfaction client est un objectif essentiel pour la SNCF. EPSILON va nous aider à rendre plus lisibles et plus cohérentes les interactions omnicanales entre nos différentes marques et nos clients. Cela répond à des attentes fortes de la part de nos clients de plus en plus connectés et informés* ».

### A propos de CRMS

CRM Services est une filiale à 100 % de SNCF Voyageurs, experte dans les métiers du CRM, de la fidélisation, et de la production de services, pour TGV INOUI. CRM Services a pour mission d'apporter son expertise sur des projets, de concevoir et mettre en œuvre des services qui ont vocation à compléter ou enrichir l'expérience de la grande vitesse (Programme de Fidélisation, Bagages à Domicile, Junior et Cie, Restauration TGV...).

### A propos d'EPSILON France

Le 10 octobre 2019, Publicis Groupe a lancé EPSILON France, un leader français du datamarketing et une alliance unique de compétences data, technologiques et marketing, combinant 4 actifs clés du Groupe : Soft Computing, Publicis ETO, Publicis Media Data Sciences et les équipes françaises d'EPSILON. Sa création fait suite au rachat du Groupe américain EPSILON par Publicis Groupe en juillet 2019. EPSILON France compte 750 collaborateurs Adtech et Martech qui pilotent quotidiennement plus de 80 plateformes data et a la confiance de 350 clients. Cette équipe s'appuie sur toutes les expertises et outils technologiques d'EPSILON qui est un leader du datamarketing, du CRM et de la personnalisation à grande échelle, avec plus de 3 000 clients dans le monde, près de 10 000 collaborateurs répartis dans 40 bureaux dont 3 700 data scientists et 2 000 ingénieurs. L'entreprise est pilotée par 3 EVP : Laure Debos, ex-Directrice Générale de Publicis Media Data Sciences, Sylvain Bellier, ex-Président de Soft Computing et Yan Claeysen, ex-Président de Publicis ETO.

[www.epsilon-france.com](http://www.epsilon-france.com) | Contact presse : [presse@epsilon-france.com](mailto:presse@epsilon-france.com)