



We make low cost feel good
Transavia se transforme pour ses clients



INTRODUCTION

Une petite structure
avec de grandes
ambitions





WHY?

We make low cost feel good

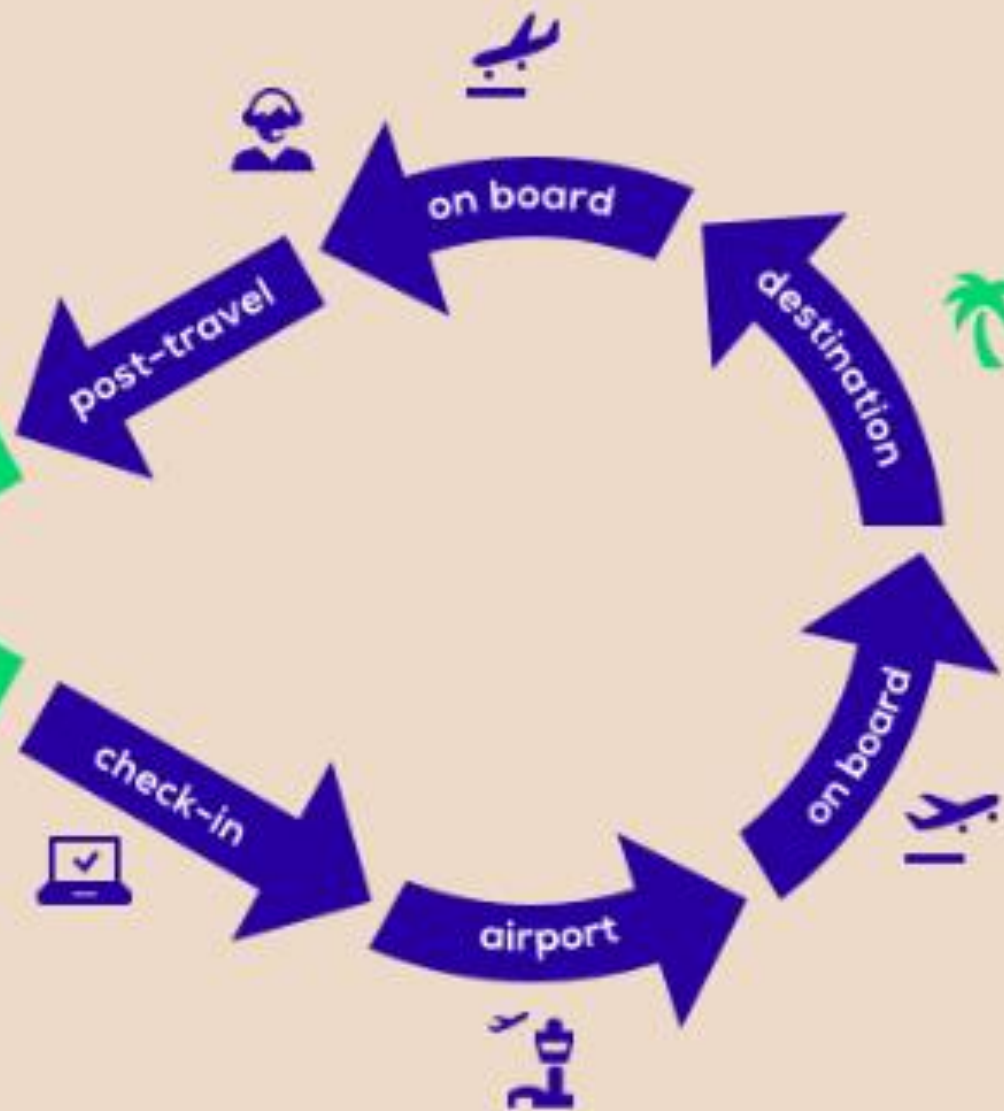
WHY ?

Offrir une expérience fluide et mémorable à nos clients

Commercial



Operations



A photograph of three people sitting in a car. On the left, a woman with blonde hair wearing a blue shirt is smiling. In the center, a woman with curly hair wearing a brown sweatshirt with 'PARIS' written on it is also smiling. On the right, a man in a dark suit is partially visible, looking towards the other two. The background shows the interior of a car with green seats.

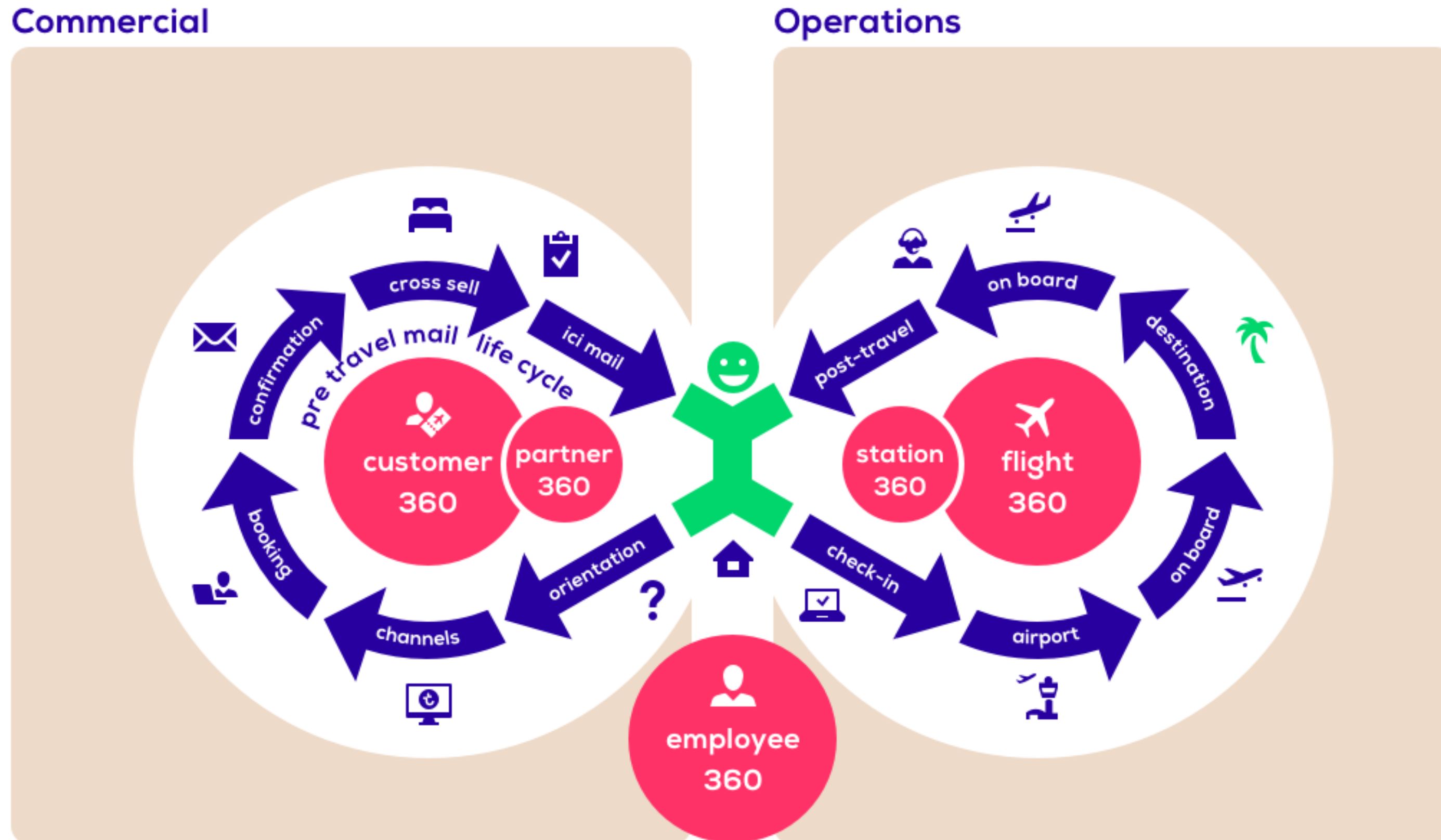
*Redonner le contrôle aux clients et des leviers
à nos collaborateurs pour un service optimal
et efficace*

t HOW?

**Réaliser cette vision avec
PEGA et la Transavia
Interaction Platform (TIP)**

HOW ?

TIP donne, en temps réel, une vision unique et globale de nos passagers, vols et partenaires pour optimiser les processus, les ventes et les services





REALISER NOTRE VISION AVEC PEGA

La technologie PEGA orchestre les interactions clients et propose la "Next Best Action" pour assurer une expérience client mémorable de la façon la plus efficace possible.

Flexibilité

*Transversalité
et réutilisabilité*

*Customer
centricity*

*Best-in-class
CRM + BPM*

NBA

*Optimisation
avec l'IA*



WHAT?

Quelques exemples concrets

WHAT?

Depuis 2016, Transavia et Pega ont travaillé ensemble en mettant l'accent sur 3 grands domaines :

*Expérience
Client*

*Génération
de revenus*

Productivité



Facteurs clés de succès

Du projet IT à la transformation

VISION

- ✦ *Repenser le "why" comme un outil de pilotage*





EXECUTION

- ✈ *Cycles courts et implication forte du Business*

HUMAIN

- ✦ *Un projet par des humains pour des humains*





transavia

Merci !