

« L'AFRC, le réseau clé des pros et experts de la relation client pour des échanges riches et une vision d'avance sur l'expérience client de demain. »



Julien NICOLAS
e-voyageurs SNCF
OUI.sncf

Julien Nicolas est Directeur général adjoint d'e-Voyageurs SNCF en charge de la BU OUI.sncf, de l'Assistant SNCF et du programme MaaS (Mobility as a Service).

J'ai débuté ma carrière en 2001 au sein de TPS (La Télévision Par Satellite – Groupe TF1) en tant que responsable des applications interactives et communication abonnés. En 2005, j'ai rejoint Voyages-sncf.com au poste de responsable projets CRM/WEB avant d'être nommé en 2008, Directeur de la Relation Client France et Europe, en charge des services et de l'accompagnement clients, du selfcare et du développement de l'information client. J'ai ensuite pris en charge la direction BU Europe jusqu'en février 2016 avant de prendre la tête d'une direction globale France et Europe en 2017. Depuis début 2019, je suis Directeur général adjoint de notre nouvel ensemble e-voyageurs qui regroupe notamment OUI.sncf, l'assistant personnel des mobilités, le programme MaaS.