



## **Carlson Wagonlit Travel Suisse**

### **Dossier de Presse 2008**

#### **Porte-parole :**

Carlson Wagonlit Travel

Walter Ruggli, General Manager & Director Operations Switzerland

Tél. : +41 58 322 10 00, Fax : +41 44 210 28 56

Email : [wruggli@carlsonwagonlit.ch](mailto:wruggli@carlsonwagonlit.ch)

#### **Contact Presse :**

Carlson Wagonlit Travel

Nja Stubbe, Manager Marketing & Communications Switzerland

Tél. : +41 58 322 16 01, Fax : +41 44 210 28 56

Email : [nstubbe@carlsonwagonlit.ch](mailto:nstubbe@carlsonwagonlit.ch)

Zürich | Février 2008

Copyright © 2008CWT



## Carlson Wagonlit Travel dans le monde

### Des chiffres et des faits

<b>PDG mondial</b>	Hubert Joly (jusqu'au 29.02.2008)
<b>Propriétaire</b>	Carlson Companies, leader mondial dans les secteurs voyages, hôtels, restaurants et services marketing, domicilié à Minneapolis, Minnesota (Etats Unis) détient 55% des actions CWT. Les autres 45% sont détenus par One Equity Partners (OEP), le fonds d'investissement de la banque JPMorgan Chase & Co. avec des bureaux à New York, Chicago et Francfort.
<b>Domaines d'activité</b>	Cœur de métier : la gestion des voyages d'affaires. CWT développe et réalise des programmes de gestion des voyages basés sur l'expertise du conseil, une grande puissance de négociation auprès des fournisseurs, le savoir-faire technologique et un service haut de gamme.
<b>Services</b>	Toutes prestations liées aux voyages, conseil pour l'optimisation des coûts et des processus, Account Management, prise en charge de l'organisation des voyages, etc.
<b>Produits</b>	Gestion des voyages d'affaires, portails du voyage d'affaires et systèmes de réservation en ligne, programmes hôteliers, statistiques clients pour le contrôle des coûts, politique des voyages, etc.
<b>Chiffre d'affaires global en 2007</b>	CWT a réalisé un chiffre d'affaires global de USD 22 milliards avec des filiales détenues à 100% et en joint-ventures.
<b>Employés</b>	CWT emploie plus de 22'000 personnes à travers le monde.
<b>Classement</b>	CWT est le no. 1 mondial dans le domaine de la gestion des voyages d'affaires, avec une position de no. 1 en Europe, au Proche-Orient et en Afrique ainsi qu'en Amérique Latine et dans l'espace Asie - Pacifique et une place de no. 2 en Amérique du Nord.
<b>Répartition géographique</b>	CWT est présent dans plus de 150 pays, dont 39 avec des filiales détenues à 100% ou en joint-ventures et les autres 109 en collaboration avec des partenaires. Carlson Wagonlit Travel dispose ainsi de l'un des réseaux de service les plus étendus dans le domaine de la gestion des voyages d'affaires.
<b>Clients</b>	Le portefeuille varié de clients comprend des multinationales, des petites et moyennes entreprises ainsi que des établissements publics. Plus de la moitié des entreprises Fortune-Global-100 sont clientes chez CWT.

## Carlson Wagonlit Travel aujourd'hui

### ■ 2008

- ▣ CWT annonce l'acquisition de Viajes MAPFRE. La transaction porte sur les activités de voyages d'affaires, de réunions et événements et de voyages de loisirs.
- ▣ Carlson annonce la nomination d'Hubert Joly en qualité de président et CEO à compter du 1er mars 2008. Marilyn Carlson Nelson conservera son mandat de présidente du conseil d'administration.
- ▣ CWT nomme un nouveau Président EMEA and Latin America. Håkan Ericson remplace Richard Lovell, qui partira à la retraite en mars 2008.

### ■ 2007

- ▣ CWT finalise l'acquisition de la participation majoritaire dans Ark Travel AB (ARKT). Ark Travel est une entreprise suédoise spécialisée dans la gestion des voyages d'affaires, dont les actions sont inscrites à l'Aktietorget, bourse suédoise de valeurs hors cote.
- ▣ CWT continue sa stratégie de croissance avec l'acquisition de Preferred Travel Inc., une société de gestion des voyages d'affaires locale au nord-est des Etats-Unis.
- ▣ CWT devient propriétaire majoritaire de sa joint-venture indienne en augmentant sa participation à 76 pour cent.
- ▣ Introduction du CWT Program Management Center, un outil basé sur Internet développé par CWT qui offre un accès central à diverses fonctions et facilite ainsi la gestion du programme de voyages d'affaires.
- ▣ CWT UK présente le Carbon Calculator, un outil qui permet aux entreprises respectueuses de l'environnement de calculer les émissions de CO2 qu'un voyage va produire.
- ▣ Selon le magazine Business Travel News, Hubert Joly et Mike Koetting font partie des « 25 dirigeants les plus influents dans le domaine du voyage d'affaires ».

### ■ 2006

- ▣ En septembre, CWT ouvre une centrale de réservation régionale pour l'Amérique Latine à Buenos Aires en Argentine.
- ▣ En août, CWT conclut l'acquisition de Navigant International, ce qui double le volume de CWT en Amérique du Nord et renforce sa position dans l'espace Asie -Pacifique.
- ▣ Egalement en août, la structure des propriétaires de CWT est modifiée : Carlson Companies et One Equity Partners achètent la participation de 50% des actions CWT que détient le groupe Accor. Carlson devient actionnaire majoritaire et détient dès lors 55% des actions, et OEP détient les 45% restants.
- ▣ En mai, CWT signe un accord de distribution mondial avec Amadeus pour le système de réservation en ligne Amadeus e-travel Management. Ce système est l'outil le plus répandu pour la gestion des voyages au niveau mondial.
- ▣ En mars, CWT signe un accord de distribution avec GetThere afin d'offrir à ses clients plus de flexibilité dans le choix de leur système de réservation en ligne au niveau mondial.

### ■ 2005

- ▣ L'expansion géographique se poursuit avec l'acquisition du secteur de voyages d'affaires de Raiffeisen Reisen Wien GmbH en Autriche, de Frantour en France ainsi

que de CWT Brésil et CWT Mexique.

- ▣ Ouverture de l'eCenter à Belfort en France
- ▣ CWT élargit et actualise de manière importante sa gamme de produits et services au niveau mondial, avec, entre autres, les mesures suivantes :
  - ▣ mise en place mondiale du CWT Solutions Group, la cellule d'analyse comparative de CWT
  - ▣ accord mondial avec iJET pour la mise à disposition d'une large gamme de prestations et produits de sécurité
  - ▣ introduction de la technologie «Direct Connect » pour les hôtels, qui permet aux voyageurs et aux agents de voyages d'accéder directement aux informations relatives aux hôtels
  - ▣ consolidation et mondialisation des processus et systèmes de mise à disposition d'informations
  - ▣ élargissement de CWT Discovery et progrès dans l'installation d'un Data Warehouse centralisé ainsi que d'une plateforme de reporting mondiale

## ■ 2004

- ▣ En juillet, Hubert Joly est nommé président et CEO de CWT.
- ▣ En mars, CWT acquiert Maritz Corporate Travel aux Etats-Unis, en octobre ONboard en Allemagne. CWT souligne ainsi son engagement constant pour la consolidation du secteur du voyage d'affaires.
- ▣ CWT acquiert Protravel en France et intègre les activités de cette dernière dans ses secteurs de voyages d'affaires, de loisirs, de groupes et de stimulation sur le marché stratégique. La nouvelle entreprise devient le plus grand acteur sur le marché du voyage français.
- ▣ Le joint-venture de CWT en Chine élargit son champ d'activité à Shanghai et Guangzhou, et la première centrale de réservation nationale est ouverte pour General Electric. Elle s'occupe de voyageurs de plus de 30 villes différentes.

## ■ 2003

- ▣ Carlson Wagonlit Travel ouvre son premier eCenter à Varsovie en Pologne. Ce nouveau concept de service a été créé pour pouvoir servir les clients multinationaux avec des voyageurs dans plusieurs villes européennes à partir d'un seul Business Travel Center.
- ▣ La première agence de voyages spécialisée dans les voyages d'affaires de Chine naît grâce à la joint-venture de CWT avec China Air Service.
- ▣ En décembre, CWT signe une déclaration d'intention pour l'acquisition de Protravel en France et l'intégration des services de cette dernière dans ses secteurs de voyages d'affaires, de loisirs, de groupes et de stimulation.

## ■ 2001

- ▣ CWT et Japan Travel Bureau créent un joint-venture : JTB/CWT Business Travel Solutions.
- ▣ CWT acquiert AC Travel en Allemagne et devient ainsi le numéro trois du marché allemand.
- ▣ CWT entre en partenariat avec Concorde Travel pour créer un joint-venture en Afrique du Sud.

## ■ 2000

- ▣ En octobre, Hervé Gourio est nommé président et CEO.
- ▣ Le réseau de CWT dans la région Asie-Pacifique est renforcé par une acquisition en Thaïlande et des joint-ventures en Inde et en Indonésie.

## ■ 1998

- ▣ CWT crée le CWT Solutions Group dont les experts conseillent les clients, en particulier dans le choix et l'installation de nouvelles technologies et dans l'acquisition stratégique de capacités d'hôtels et de vols.

## Plus de 130 ans d'expérience

## ■ 1997

- ▣ Carlson Travel Network aux Etats-Unis et Carlson Wagonlit Travel en Europe fusionnent pour former le réseau de voyages d'affaires Carlson Wagonlit Travel. L'entreprise ainsi créée est le premier fournisseur de prestations de voyages sous direction internationale.

## ■ 1996

- ▣ CWT reprend des activités commerciales en Australie et au Singapour.

## ■ 1995

- ▣ CWT s'installe sur le marché de l'Asie-Pacifique, par moyen d'acquisitions à Hongkong et au Japon.

## ■ 1994

- ▣ Carlson Companies Inc. à Minneapolis et le groupe Accor à Paris réunissent leurs secteurs de voyages d'affaires, Carlson Travel Network et Wagonlit Travel, pour fonder Carlson Wagonlit Travel.

## ■ 1993

- ▣ Wagons-Lits Travel change son nom en Wagonlit Travel et consolide son réseau, ses produits et services pour les entreprises multinationales.

## ■ 1991

- ▣ Accor acquiert la Compagnie des Wagons-Lits.
- ▣ Ask Mr. Foster Travel prend le nom de Carlson Travel Network afin de profiter du professionnalisme, de la puissance et des synergies de Carlson Companies.

## ■ 1983

- ▣ Carlson Companies acquiert P. Lawson Travel.

## ■ 1980

- ▣ Wagons-Lits Travel est la première entreprise de voyages d'Europe à ouvrir des implants, c'est-à-dire des agences de voyages, dans les locaux de ses clients. De plus, l'entreprise développe l'utilisation de systèmes informatiques de réservation et offre un reporting

mondial aux voyageurs d'affaires européens. Grâce à des acquisitions importantes au Danemark, en Espagne, en Allemagne, en Grande Bretagne et en Europe de l'Est, Wagon-Lits Travel est en pleine expansion.

- ▣ Carlson Companies Inc. acquiert Ask Mr. Foster Travel, une chaîne d'agences de voyages avec plus de 100 succursales et un chiffre d'affaires annuel de plus de 100 millions de dollars US.

## ■ 1960

- ▣ La Compagnie des Wagons-Lits élargit son champ d'activité vers le tourisme et devient Wagon-Lits Travel, la plus grande entreprise de voyages d'Europe.

## ■ 1957

- ▣ Donald Fischer et Thomas Orr deviennent propriétaires majoritaires d'Ask Mr. Foster Travel. Ils payent 157.000 dollars US pour la participation majoritaire à cette entreprise, qui traversait une dure période pendant et après la Seconde Guerre mondiale.

## ■ 1928

- ▣ A travers l'Europe, les bureaux de vente de billets de Wagon-Lits se transforment en véritables agences de voyages.

## ■ 1888

- ▣ L'agence de voyages Ask Mr. Foster Travel, l'une des plus anciennes agences de voyages aux Etats-Unis, est fondée à St. Augustine en Floride. Son nom inhabituel fait référence à Ward G. Foster, propriétaire d'un magasin à côté de la gare. Quand les voyageurs demandaient aux hôteliers ou aux commerçants les horaires des trains, on leur répondait à chaque fois «Ask Mr. Foster», soit «Demandez à M. Foster».

## ■ 1872

- ▣ L'entrepreneur belge Georges Nagelmackers a un but : servir les voyageurs. En ajoutant des wagons-lits aux trains qui traversent l'Europe, il fonde la Compagnie Internationale des Wagons-Lits. Plus tard, il introduira l'Orient-Express.

## Huit facteurs de succès pour une gestion des voyages efficace

CWT travaille en étroite collaboration avec ses clients afin de pouvoir réagir aux structures et aux exigences complexes d'une gestion des voyages moderne et satisfaire les besoins et les attentes des voyageurs. CWT considère la gestion des voyages comme une activité à multiples facettes et a défini huit leviers clés qui permettent d'optimiser les coûts et d'améliorer en même temps le service et la sécurité :

- 1. Offrir des services et une assistance de qualité aux voyageurs et optimiser les processus de transaction**
- 2. Identifier les dépenses hôtelières**
- 3. Optimiser les économies sur les vols et les transports en général**
- 4. Renforcer le respect du programme de voyages et optimiser la gestion de la demande**
- 5. Avancer la consolidation de la gestion des voyages d'affaires**
- 6. Offrir le plus haut niveau de sécurité et assumer la responsabilité sociale d'entreprise**
- 7. Intégrer les réunions et événements dans le programme de voyages afin d'en optimiser les coûts**
- 8. Développer des statistiques pertinentes et des systèmes pour mesurer la performance**

Supplémentaire à la brochure « Optimiser la gestion d'un programme de voyages » publiée par CWT, le CWT Management Institute examinera chacun des huit leviers clés en détail. Les premières études « Réservations en ligne : les clés du succès » et « Horizons globaux : consolider un programme de voyages » ont déjà été publiées et sont disponibles – tout comme la brochure « Optimiser la gestion d'un programme de voyages » - sur [www.carlsonwagonlit.ch](http://www.carlsonwagonlit.ch). La prochaine étude à être publiée traitera le respect du programme de voyages.

## Des solutions pour répondre à vos besoins, vos défis, vos objectifs

Par ses partenariats avec les entreprises de toutes tailles, les administrations et les organisations non gouvernementales, CWT sait qu'il n'existe pas deux clients ayant les mêmes exigences. CWT travaille donc en étroite collaboration avec chacun de ses clients pour définir et mettre en place les solutions répondant le mieux à leurs besoins, à leurs défis et à leurs objectifs spécifiques. À cette fin, CWT propose une gamme de produits et de services qui visent à procurer les meilleurs résultats aux gestionnaires de voyages, aux professionnels des achats et aux membres de la direction générale, comme à l'ensemble des voyageurs.

Les solutions proposées par CWT peuvent être regroupées en quatre catégories :

### Services aux voyageurs et gestion des transactions

CWT offre un service et une assistance de qualité aux voyageurs et optimise les processus pour les transactions simples et celles complexes.

CWT travaille avec ses clients pour :

- remplir les exigences en matière de services des différents groupes cibles à l'intérieur des entreprises clientes.
- définir, réaliser et constamment optimiser la configuration des services et les processus pour que l'entreprise puisse offrir un soutien optimal et efficace à ses voyageurs.
- garantir l'accès à des offres appropriées et avantageuses qui correspondent aux directives de voyages du client.
- optimiser l'efficacité des processus de réservation simples, surtout en promouvant les réservations en ligne et l'automatisation.
- garantir un service de premier choix lors de voyages complexes ou d'exigences particulières.
- offrir une gamme de services supplémentaires aux voyageurs dans le but de leur rendre les voyages plus agréables.

## Optimisation de programme

CWT propose une variété de produits et de services pour aider ses clients à optimiser leur programme de voyages et leurs économies.

CWT travaille avec ses clients pour :

- générer et consolider les données, qui constituent la fondation de l'optimisation d'un programme de voyages.
- évaluer les programmes de voyages autour des huit leviers clés pour une gestion des voyages efficace et identifier ainsi les possibilités d'amélioration.
- définir les objectifs de performance souhaités et les priorités et plans d'action qui s'y rapportent.
- traduire en résultats mesurables les stratégies définies, tout en garantissant la bonne exécution à travers l'ensemble des canaux de réservation.
- contrôler la performance et le respect du programme de voyages, en suivant les progrès et en apportant des améliorations constantes.

Près de 1'000 experts sont au service de CWT dans le monde entier pour aider ses clients à optimiser leur programme de voyages.

## Sécurité

CWT offre une large gamme de produits et de services pour informer ses clients des risques potentiels et pour localiser et assister leurs voyageurs en cas d'urgence.

CWT travaille avec ses clients pour :

- réduire les risques du voyage en fournissant aux gestionnaires des informations détaillées sur les lieux de destination.
- fournir des moyens en ligne pour localiser les voyageurs en cas d'incident.
- offrir aux voyageurs un accès 24h/24 aux services d'urgence.
- définir une politique formalisée de gestion du risque qui soit orientée vers un processus de réponse proactif pour gérer les incidents.

## Réunions et événements

CWT propose des services de qualité pour créer et gérer des réunions et événements, tout en aidant les entreprises à contrôler et optimiser ce poste de dépenses.

CWT travaille avec ses clients pour :

- concevoir et réaliser des événements efficaces et personnalisés.
- fournir une logistique bien rodée quelle que soit la taille des réunions et événements.
- consolider et analyser l'ensemble des dépenses de réunions et d'événements au sein de l'entreprise pour générer des économies.
- définir la stratégie en matière d'événements, évaluer les pratiques actuelles et identifier les opportunités d'amélioration.

## Ce qui nous distingue

Sur la base des huit leviers clés pour une gestion des voyages efficace, CWT soutient ses clients dans tous les domaines du voyage d'affaires, en s'appuyant sur ses points forts :

- **Position dominante** dans l'intégration et la réalisation des transactions en ligne et full-service.
- **Savoir-faire technologique** dans le développement et l'intégration de solutions de pointe.
- **Expertise** dans l'optimisation des programmes de voyages
- **Portefeuille de clients diversifié** : des succès prouvés avec des clients de toutes tailles
- **Expérience mondiale, compétence locale** : présence mondiale, en combinaison avec une connaissance approfondie des marchés locaux.
- **Flexibilité** : travailler en étroite collaboration avec les clients afin de trouver des solutions qui répondent le mieux à leurs besoins.
- **Collaborateurs** : des experts spécialisés multiculturels

## Valeurs fondamentales

Six valeurs sont au cœur de tout ce que les collaborateurs de CWT font, à la fois collectivement et individuellement :

- **Priorité aux clients**
  - ▣ Placer les besoins du client au premier plan pour leur fournir en permanence un niveau de service exceptionnel.
- **Recherche d'excellence**
  - ▣ Chercher à toujours atteindre les niveaux de performance les plus élevés.
- **Diversité culturelle**
  - ▣ Encourager le respect et l'esprit d'équipe dans l'entreprise. Profiter et tirer parti de l'origine multiculturelle de l'entreprise, et offrir des chances égales à tous les talents.
- **Professionalisme et fiabilité**
  - ▣ Être un partenaire fiable et digne de confiance, qui s'engage à offrir des produits et des services de pointe.
- **Esprit d'initiative**
  - ▣ Relever les nouveaux défis avec créativité, ingéniosité et savoir-faire, et réagir

rapidement pour proposer des solutions innovantes.

#### ■ Intégrité

- ▶ Bâtir des relations durables de partenariat fondées sur la transparence et la communication ouverte.

## Responsabilité sociale d'entreprise

CWT aborde les questions de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) à la fois en interne et pour ses clients.

- Les principes d'éthique et de bonne conduite, associés à nos valeurs fondamentales et à un sens de la citoyenneté d'entreprise, définissent le cadre dans lequel CWT inscrit à la fois ses activités commerciales et ses initiatives liées à la RSE.

- ▶ le développement personnel et le bien-être de nos **collaborateurs**
- ▶ des **relations productives** avec toutes les parties prenantes
- ▶ s'affirmer comme des citoyens engagés dans les **communautés** où nous opérons
- ▶ la protection de l'**environnement**

- CWT aide ses clients à approcher la RSE et les questions environnementales en permettant aux gestionnaires de voyages et aux voyageurs de prendre les bonnes décisions, susceptibles de réduire l'empreinte carbone de leur entreprise.

- ▶ **calculateur de carbone** lors de la réservation
- ▶ **contrôles à poste riori** pour vérifier les émissions de CO2
- ▶ **compensation de CO2** pour neutraliser l'impact

## La stratégie de Carlson Wagonlit Travel jusqu'à fin 2010

2008 est la première année du plan triennal «CWT 2010 ». CWT continuera de se concentrer sur les voyages d'affaires et a défini dans cette optique un plan triennal qui met l'accent sur la consolidation de sa position de leader sur le marché. Les priorités et objectifs suivants seront au centre de l'attention :

1. Poursuite de la croissance dans tous les secteurs de clientèle et toutes les régions.
2. Renforcement de la coopération avec le secteur hôtelier – plus haute priorité en 2008.
3. Elargissement du secteur d'activité réunions et événements, l'un des quatre secteurs principaux
4. Augmentation de l'efficacité dans le secteur services aux voyageurs et gestion des transactions, dans le but de garantir un niveau de service constamment haut.
5. Développement et élargissement des offres dans le secteur optimisation de programme.
6. Amélioration de la gestion des fournisseurs en tirant plus grand profit de la taille de CWT et en augmentant les capacités pour les prestataires principaux.
7. Augmentation de la marge bénéficiaire.
8. Amélioration de l'efficacité des coûts.
9. Poursuite de la stratégie d'acquisitions.
10. Affirmation du positionnement en tant qu'entreprise performante.

## Carlson Wagonlit Travel en Suisse depuis 110 ans

### Des chiffres et des faits

<b>Siège social</b>	<b>Genève / Zurich</b>	
<b>Création</b>	<b>1897</b>	<b>Ouverture des deux premières succursales de Wagons-Lits à Zurich et à Bâle</b>
	<b>1994</b>	<b>Changement de nom pour Carlson Wagonlit Travel</b>
<b>Management</b>	<b>Walter Ruggli General Manager &amp; Director Operations Switzerland</b>	
<b>Chiffre d'affaires 2007</b>	<b>CHF 708 millions</b>	
<b>Collaborateurs</b>	<b>354 FTEs (Full Time Equivalents : équivalent total d'employés à plein temps)</b>	
<b>Agences*</b>	<b>39</b>	
<b>Part de marché pour les voyages d'affaires</b>	<b>91,5%</b>	
<b>Clients (aperçu)</b>	<b>Bobst, Schindler, Von Roll Umwelttechnik, SR Technics, Swiss Re, Ciba Specialty Chemicals</b>	

\* Business Travel Centers, un Online Fulfilment Center, Implants & Explants, divers

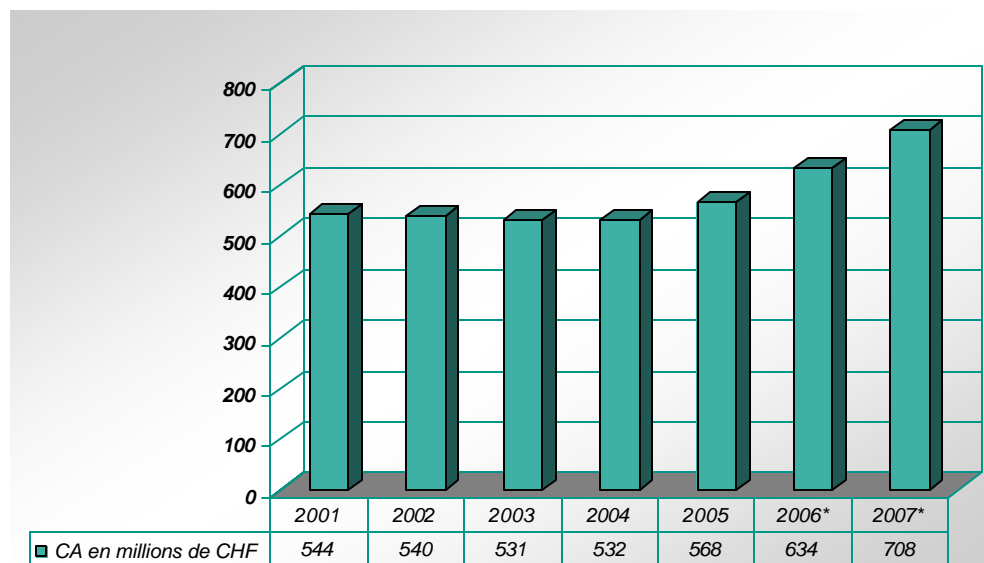
A ce jour, Carlson Wagonlit Travel est représenté par 39 agences en Suisse, la plupart opérant en tant que *Business Travel Centers* et/ou *Implants*. Les Business Travel Centers (BTC) sont des agences de voyages au service d'entreprises, situées dans des bureaux appartenant à CWT. Dans certains BTC opèrent des groupes nommés «dedicated teams». Dans toute l'Europe, les réservations en ligne peuvent être effectuées de manière automatique et centralisée pour chaque pays via un Online Fulfilment Center (OFC). Des outils performants permettent le traitement automatique de tous les processus de réservation via un système de réservation en ligne - sans l'intervention de l'homme - de la réservation à l'émission d'un billet électronique en passant par l'envoi de la facture électronique.

Un *Implant* est une succursale de Carlson Wagonlit Travel abritée dans les bureaux d'un client. L'équipe y travaillant traite les affaires de ce client exclusivement.

En juillet 1994, la fusion entre Wagonlit Travel et Carlson Travel Network a été notariée en vue de fonder Carlson Wagonlit Travel. En Suisse, toutes les agences prirent le nouveau nom le 1er octobre 1994. Carlson Wagonlit Travel a obtenu en juillet 1999 la certification DIN EN ISO 9001:2000 délivrée par le BVQI. Une re-certification par SGS a été effectuée au printemps 2007.

## Evolution du chiffre d'affaires en Suisse

En 2007, le chiffre d'affaires de Carlson Wagonlit Travel a affiché une croissance de 22,6% découlant de l'acquisition de nouveaux clients et de l'augmentation des tarifs aériens.



\* Figures as of 2004 include referrals (hotel/car) and exclude TAF (transaction fee revenue)

## Produits et services

Le marché des voyages d'affaires ne cesse d'évoluer, c'est pourquoi Carlson Wagonlit Travel, de son côté, ne cesse d'innover. Avec des programmes de voyages intelligents et efficaces, CWT soutient ses clients dans l'optimisation de leurs dépenses liées aux voyages et dans l'exploitation maximale des potentiels d'économie.

### Des économies de coûts et des processus allégés grâce aux systèmes de réservation en ligne

#### **CWT Connect, à chaque segment de clientèle son portail du voyage d'affaires**

##### **CWT Connect Express – le portail standardisé pour tous les voyages**

Les petites et moyennes entreprises ne possédant pas leurs propres directives de voyages ni de conventions cadre avec des prestataires profitent des avantages que présente le portail CWT Connect Express qui englobe un système de réservation en ligne. Elles bénéficient ainsi du pouvoir de négociation et des hautes technologies d'un leader de marché et ont, en outre, droit aux tarifs préférentiels CWT auprès des hôtels, des compagnies de location de voiture et des compagnies aériennes, et ce, bien qu'elles ne possèdent pas de conventions directes avec les prestataires. Les clients souhaitant gérer leurs voyages de manière simple et avantageuse en ligne trouvent ce dont ils ont besoin pour l'organisation et la réservation efficace des voyages d'affaires sous [www.cwtconnectexpress.com](http://www.cwtconnectexpress.com).

##### **CWT Connect Business – la variante avantageuse avec prestations supplémentaires**

Le portail CWT Connect Business s'adresse aux clients moyens possédant un accès à un portail bon marché, mais avec des attentes toutefois plus exigeantes. CWT Connect Business est basé sur le portail du voyage d'affaires standardisé CWT Connect Express et permet aux clients de bénéficier de tarifs réduits via un accès au système de réservation en ligne intégré au portail. Les entreprises peuvent par ailleurs insérer leurs propres tarifs contractuels et leurs directives de voyage. Les tarifs contractuels de l'entreprise sont toujours comparés aux tarifs CWT et aux autres tarifs publiés. Ainsi via [www.cwtconnectbusiness.com](http://www.cwtconnectbusiness.com), l'application du meilleur tarif lors de réservation de vols, de chambres d'hôtel ou de voitures de location est garantie dans tous les cas.

##### **CWT Connect Enterprise – le portail de voyage d'affaires individuel**

Le portail adaptable selon les besoins individuels du client s'adresse tout particulièrement aux grandes multinationales. Grâce à une technologie de pointe performante, les entreprises peuvent configurer le portail selon leurs besoins : intégration des systèmes de réservation en ligne souhaités, saisie de leurs propres tarifs contractuels et directives de voyages. CWT Connect Enterprise, accessible via le lien Internet [www.cwtconnect.com](http://www.cwtconnect.com), compte cinq rubriques : préparation du voyage, réservation, suivi des réservations et modifications « en route », gestion des voyages et services généraux (Pre-Trip, Booking, On-Trip, Post-Trip et General Services). En intégrant un système de réservation en ligne, les gestionnaires, les personnes chargées des réservations et les voyageurs peuvent réserver des billets de train ou d'avion, des voitures de location et des chambres d'hôtel selon leurs directives de voyage. De plus, ils ont accès au système de gestion des informations (MIS) et peuvent consulter et vérifier les réservations et les factures.

## **Expertise et conseil neutre pour une solution en ligne appropriée**

### **Systèmes de réservation en ligne CWT – coopération avec les leaders du marché**

En tant que fournisseur neutre et spécialiste dans le domaine des systèmes de réservation en ligne, CWT soutient ses clients selon leurs besoins individuels dans le choix et l'installation du système de réservation en ligne approprié. Les spécialistes du CWT Project Management and Online Services accompagnent ce processus qui permet aux entreprises d'économiser jusqu'à 10% des coûts de voyages globaux. De plus, les clients de CWT profitent des contrats de licence signés en 2006 avec GetThere et Amadeus, deux leaders dans le domaine des systèmes de réservation en ligne. Ainsi ils profitent non seulement de conditions préférentielles, mais également d'autres prestations comme l'intégration parfaite dans d'autres technologies propres à CWT et une installation plus rapide grâce aux systèmes adaptables de CWT.

## **Des technologies ingénieuses pour davantage d'efficacité**

### **CWT Portrait – gestion efficace de profils en ligne**

CWT Portrait permet aux voyageurs et aux personnes chargées des réservations d'accéder à la gestion et à la mise à jour en ligne de profils contenant toutes les directives de voyage et les préférences individuelles. L'enregistrement des informations liées aux profils dans une banque de données centrale garantit que, lors des prochaines réservations, les informations et les exigences actuelles sont prises en compte, indépendamment du système utilisé pour la réservation. Les actualisations de profils, de directives de voyages, de tarifs, etc. sont automatiquement synchronisées dans tous les systèmes de réservation en ligne et hors ligne. Ce processus accroît l'exactitude et l'efficacité des réservations et garantit un service d'une qualité irréprochable ainsi qu'une réduction des coûts, car les directives de voyages sont, elles aussi, prises en compte automatiquement.

### **CWT Web-Fares – plate-forme de réservation pour les tarifs réduits sur Internet**

Cet outil assure l'accès aisé aux offres des compagnies LCC (Low Cost Carriers) et aux tarifs réduits publiés sur Internet par les autres compagnies aériennes. Par le passé, il fallait consulter les sites de chaque prestataire en vue de bénéficier de ces offres et tarifs. Désormais, les agences de voyages peuvent tout simplement effectuer les réservations au moyen de CWT Web-Fares, via une seule et unique surface Internet, comme ils l'ont toujours fait auprès des compagnies aériennes traditionnelles. Le système peut non seulement effectuer les réservations automatiquement, mais il peut aussi faire des propositions afin de rendre le processus de décision plus transparent pour le client. Par ailleurs, les données de réservation sont enregistrées dans le système de gestion des informations, de sorte que les réservations effectuées auprès de compagnies LCC sont également prises en compte lors d'analyses et d'évaluations. CWT Web-Fares est, par ailleurs, intégré dans les systèmes de réservation en ligne KDS et permet ainsi aux clients de CWT d'y accéder directement.

### **CWT Program Management Center – le centre de reporting global**

Cet outil mondial basé sur Internet offre aux travel managers et aux acheteurs de prestations de voyages un accès confortable à toutes les informations, données et ressources nécessaires, à travers un seul portail. Il permet de simplifier le programme de voyages d'affaires, de l'optimiser de manière durable et de donner les bonnes priorités, ce qui entraîne une facilitation du travail et un contrôle absolu des performances du programme de voyages d'affaires. Les différentes parties du programme de voyages d'affaires, par exemple le respect

des directives, peuvent être comparées aux objectifs fixés et ainsi contrôlées. Le système est entièrement flexible grâce à son fonctionnement en diverses monnaies et son choix de neuf langues. Le cœur du produit est le centre statistique. Il permet aux travel managers de surveiller et analyser en un coup d'œil les chiffres et les tendances les plus importants dans la gestion des voyages d'affaires : les parts de marché, les taux d'utilisation d'outils en ligne, les réservations de chambres d'hôtels effectuées, le taux de vols à bas prix, les coûts des vols par mois/an, les prix moyens des billets d'avion par rapport à l'année précédente. Le programme dispose également d'un reporting environnemental, de divers outils de sécurité et d'une carte interactive pour localiser les voyageurs. Le Program Management Center est intégré dans le système de reporting CWT Discovery.

### **CWT Discovery – système de reporting basé sur le web**

Nouveau produit basé sur Internet, CWT Discovery est un outil cohérent, flexible et étendu pour le reporting et l'analyse des voyages d'affaires. Il fournit des évaluations précises et éloquentes tout comme la consolidation des données globales sur un simple clic. Les rapports contiennent également des graphiques dans des formats pratiques pouvant aisément être réutilisés ou modifiés. Ces derniers sont accessibles via un site Internet sécurisé, où les clients peuvent les consulter et les imprimer. CWT Discovery permet de réelles économies. Des données claires et correctes constituent une base solide dans le cadre des négociations avec les prestataires et de l'optimisation des programmes de voyages des entreprises. Toutes les données de voyages d'une entreprise sont disponibles dans cet outil performant, de sorte que l'entreprise peut effectuer des évaluations et des analyses supplémentaires.

### **Pre-Trip Reporting – source d'informations avant le voyage**

Sur la base des réservations effectuées, il est possible de demander, par le biais de cet outil, des rapports avant même le début du voyage. Ces rapports sont à la disposition du responsable voyages sur une base journalière ou mensuelle. Ils lui permettent de se faire une idée de la situation de réservation en cours et, le cas échéant, d'agir en connaissance de cause. Les rapports Pre-Trip contiennent des informations-clés utiles en cas de situation de crise, mais aussi dans le cadre de négociations avec les prestataires et du contrôle des dépenses.

### **CWT Guardian – sécurité et protection avant, pendant et après le voyage**

Grâce au concept de sécurité global CWT Guardian, les voyageurs se sentent en tout temps en de bonnes mains, les gestionnaires de voyages disposent des dernières informations et les entreprises peuvent remplir leur obligation de protection. Les prestations basiques englobent un service d'urgence 24 h/24 à la disposition des voyageurs en difficulté ainsi qu'un service d'avis d'incidents établis automatiquement en cas de catastrophes naturelles, d'attentats terroristes, etc. Des systèmes de communication de pointe intégrés aux portails du voyage de CWT viennent compléter les compétences-clés de CWT. Grâce à la coopération avec iJet, un des plus grands prestataires mondiaux de gestion du risque, et à ses technologies innovantes, CWT a pu élargir ses prestations de sécurité. Ainsi, les gestionnaires de voyages peuvent en tout temps localiser et contacter les voyageurs en fonction de leurs informations obtenues en ligne ou par voie interactive.

### **CWT Hotel Programme – le programme de réservation d'hôtels en ligne de CWT**

Sur le site [www.cwtpreferredhotels.com](http://www.cwtpreferredhotels.com), le programme de réservation d'hôtels mondial basé sur Internet offre aux voyageurs d'affaires un service optimal et des informations utiles sur plus de 17'000 hôtels autour du globe. Le CWT Hotel Programme est une solution idéale pour les petites et moyennes entreprises souhaitant profiter du pouvoir d'achat mondial de CWT. Pour les

grandes entreprises, il est un complément utile, par exemple pour les régions faiblement pourvues en hôtels, car tous les tarifs d'entreprise peuvent y être intégrés. Le site clair et informatif présente des informations détaillées sur les hôtels, y compris les tarifs en vigueur et les offres last minute, ainsi que la situation exacte des hôtels, des attractions touristiques et des agences de location de voitures les plus proches.

### **Customer Service Application (CSA) – système de gestion des feed-back**

Carlson Wagonlit Travel utilise cet instrument en ligne destiné aux clients afin d'améliorer en permanence la qualité de son service. Les commentaires des clients satisfaits ou mécontents dans le monde entier sont enregistrés dans une banque de données centrale et aussitôt traités. Les rapports établis sur la base de divers critères permettent d'analyser avec précision la satisfaction de la clientèle et de réagir par les mesures adéquates. L'appréciation précise de ces plaintes se révèle un instrument très utile pour mener des négociations plus efficaces avec les prestataires de services.

## Un conseil complet à l'intention de nos clients grâce à des prestations de service globales

### **CWT Account Management – Suivi proactif de la clientèle**

En sa qualité de conseiller personnel, l'Account Manager assure la coordination entre CWT et la gestion des voyages du client. Après une analyse approfondie des besoins de son client, l'Account Manager développe et optimise une stratégie de gestion des frais de voyage. Il met également au point les mesures nécessaires pour l'instauration de cette stratégie. CWT dispose à cet effet d'un système performant de gestion du savoir-faire (CWT Knowlex). En participant régulièrement à des projets de groupe internationaux et à des forums, les Account Manager collectent les savoir-faire relatifs à tous les thèmes liés aux voyages d'affaires qu'ils partagent ensuite avec leurs collègues par le biais d'un moyen de communication en ligne.

### **CWT Mobility Group – le Travel Management externe**

Les prestations du CWT Mobility Group permettent à CWT d'offrir à ses clients des moyens de réduire leurs coûts durablement. La gestion des voyages d'une entreprise, menée jusque-là en interne ou alors inexistante, est réorganisée et optimisée par un manager CWT Mobility ou tout simplement créée. Les tâches essentielles du CWT Mobility Group s'étendent du contrôle des coûts et de l'optimisation des processus au développement de stratégies de négociation avec les prestataires, en passant par les analyses et les évaluations, les tarifs de référence, la gestion des relations clients et la facturation.

### **CWT Project Management and Online Services - les experts en stratégies en ligne**

En 2005, CWT a créé, à l'époque sous le nom de CWT Online Implementation Group, ce service qui opère à l'échelle européenne afin de promouvoir l'utilisation des systèmes de réservation en ligne. Les experts du CWT Project Management and Online Services conseillent et assistent les clients dans le cadre de l'implémentation et de l'application de leurs stratégies en ligne. Outre le conseil technique et organisationnel, le service englobe la formation des collaborateurs en vue d'accroître le taux d'acceptation des systèmes de réservation en ligne.

### **CWT Solutions Group – l'entité conseil spécialisée**

Cette filiale de Carlson Wagonlit Travel conseille les clients sur tous les processus qui dépassent le cadre du simple suivi de la clientèle. A citer, par exemple, la facturation des frais de voyage ou le réaménagement des processus existants.

### **CWT réunions et événements**

Les spécialistes CWT du secteur réunions et événements possèdent une longue expérience dans la conception et la réalisation réussie de programmes qui remplissent les exigences des organisateurs tout en répondant aux souhaits des participants. En s'appuyant sur l'expertise et les possibilités d'un leader sur le marché du voyage d'affaires, les experts de l'équipe réunions et événements travaillent en étroite collaboration avec les clients pour développer des stratégies et des processus efficaces, qui permettent de générer des économies globales de 10 à 15%. Les près de 650 spécialistes du domaine réunions et événements au service de CWT dans plus de 50 pays génèrent un chiffre d'affaires total de 500 millions de dollars US. Pour pouvoir offrir un soutien optimal à tous ses clients autour du globe, CWT coopère avec différents fournisseurs de services marketing, parmi lesquelles au premier rang Carlson Marketing, l'une des plus grandes entreprises au monde dans ce secteur.

### Autres prestations :

- Service voyages 24/24 (en cas d'urgence et service last minute)
- Facturation des frais de voyage
- Conseil Best-Buy (tarifs les plus avantageux)
- Réservation de voyages privés et de vacances
- Organisation de congrès, de colloques, de conférences et de voyages de stimulation
- Obtention de visas
- Newsletter « CWT Connect Magazine » (quatre éditions par année)
- e-Newsletter mensuelle « CWT Traveler » avec les dernières offres du secteur du voyage
- Remboursement de la TVA

Nous sommes à votre entière disposition pour tout renseignement ou complément d'information sur nos produits.

# Le Management de Carlson Wagonlit Travel

## Aperçu

### **Hubert Joly**

President & Chief Executive Officer worldwide Carlson Wagonlit Travel

### **August Gossewisch**

Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe

### **Walter Ruggli**

General Manager & Director Operations Switzerland

### **Martina Egger**

Vice President Sales & Account Management, Marketing Central & Eastern Europe

### **Claudio Trapletti**

Director Sales & Account Management Switzerland

### **Frédéric Gochard**

Director Finance Switzerland

### **Jacky Grognez**

Director Human Resources Switzerland

### **Marco Dall'Aglio**

Director Operations Suisse Romande

### **Christian Streib,**

Director IT Central & Eastern Europe

**Vous trouverez les portraits de ces personnes dans une bonne résolution (300dpi) sur le site [www.carlsonwagonlit.ch](http://www.carlsonwagonlit.ch) sous la rubrique CWT News & Media / Press Kit & Picture Gallery**

## Biographies

### Hubert Joly (jusqu' au 29 février 2008),

#### **President & Chief Executive Officer worldwide Carlson Wagonlit Travel**

Président et CEO de Carlson Wagonlit Travel (CWT), Hubert Joly dirige l'ensemble des activités de l'entreprise au niveau mondial. Il a été nommé en juillet 2004 par le conseil d'administration de CWT auquel il rapporte directement.

Hubert Joly (46) a effectué un parcours très international. Avant de rejoindre CWT, il a occupé, au sein du groupe Vivendi Universal les fonctions d'Executive Vice President chargé du contrôle des actifs américains et de directeur financier adjoint du groupe. Il était auparavant CEO de Vivendi Universal Games, la branche jeux vidéo de Vivendi Universal basée à Los Angeles.

Avant de rejoindre Vivendi, Hubert Joly a passé plusieurs années dans l'industrie des technologies de pointe. Vice-Président d'Electronic Data Systems (EDS) Europe et Président d'EDS France de 1996 à 1999, il a pendant cette période multiplié par deux le chiffre d'affaires de la société et amélioré fortement sa rentabilité. Il a effectué la première partie de sa carrière au sein du cabinet de conseil McKinsey & Company, douze ans pendant lesquels il a été basé à San Francisco, New York, Tokyo et Paris et a plus particulièrement dirigé le secteur des technologies de pointe.

Si Hubert Joly est né en France et y a grandi, il possède une riche expérience internationale. En effet, il a travaillé durant sept ans aux Etats-Unis et a énormément voyagé dans le cadre de ses activités professionnelles ; il a appris à surmonter de nombreux obstacles et s'est familiarisé avec différentes cultures.

**Hubert Joly a été nommé Président et Chief Executive Officer de Carlson par son conseil d'administration, à compter du 1<sup>er</sup> mars 2008. Il devient ainsi le quatrième CEO en 70 ans d'histoire de Carlson, succédant à Marilyn Carlson Nelson.**

### August Gossewisch,

#### **Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe**

August Gossewisch, né en 1947, est Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe depuis le 1<sup>er</sup> Octobre 2004.

C'est en 1967 que ce Suisse a commencé sa carrière professionnelle auprès de Swissair, compagnie aérienne. Après quelques séjours au Liban, en Italie, en Algérie et en Corée, il est entré en octobre 1988 chez Wagons-Lits Travel comme directeur pour la Suisse. En 1995, il s'est rendu aux Etats-Unis (Minneapolis) pour le compte de Carlson Wagonlit Travel. En 1997, August Gossewisch a repris la fonction de Vice President pour le département Sales & Account Management de la région « Europe centrale & zone méditerranéenne ». Début 1999, il a été nommé Vice President/General Manager pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. En mars 2001, il a également été chargé de l'Europe de l'Est. Suite à une restructuration, August Gossewisch occupe le poste de Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2004.

## Walter Ruggli,

### **General Manager & Director Operations Switzerland**

Walter Ruggli, né en 1956, a débuté sa carrière chez Swissair en 1974. Durant 15 ans, il a occupé différents postes chez Swissair à Zurich, Londres, Genève, le Caire, Kinshasa et Riyad, avant de rejoindre CWT en 1989 en tant que responsable d'agence du BTC à Bachenbülach. Nommé responsable régional pour la Suisse alémanique en 1995, il a occupé ensuite le poste de Directeur Sales & Account Management pour l'ensemble de la Suisse. En 1998, Walter Ruggli a assumé l'ensemble de la direction de CWT Autriche à Vienne et a été nommé General Manager pour l'Autriche et la Suisse en 1999. Après une réorganisation couronnée de succès en Autriche, Walter Ruggli est revenu en Suisse en été 2002 en tant que de General Manager Switzerland.

## Martina Egger,

### **Vice President Sales & Account Management, Marketing Central & Eastern Europe**

Martina Egger, née en 1961, est, depuis le 1er octobre 2004, Vice President Sales & Account Management, Marketing Central & Eastern Europe.

Avec l'appui de son équipe, elle est responsable de l'acquisition de nouveaux clients, du suivi et du conseil professionnels des clients actuels et des départements marketing et PR de Carlson Wagonlit Travel pour l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse et les pays de l'Est. Ses études de Langues et Sciences Humaines achevées, Martina Egger a fait ses premières expériences de vente/distribution comme responsable des réservations et des ventes dans l'hôtellerie de 1991 à 1995. Elle est entrée ensuite dans le domaine des voyages d'affaires et a fait ses premières armes chez Kuoni de 1995 à 1998, comme directrice régionale. Elle a ensuite rejoint Carlson Wagonlit Travel en 1998, comme Key Account Manager pour une durée initiale de trois ans. Entre le 1er juillet 2001 et son retour chez CWT, elle a occupé le poste de Vice President Sales & Client Relation Central Europe chez TRX, un spécialiste dans l'optimisation des processus. Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2002, Martina Egger est Vice President Sales & Account Management, Marketing pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse, ainsi que pour l'Europe de l'Est depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2004.

## Claudio Trapletti,

### **Director Sales & Account Management Switzerland**

Claudio Trapletti, né en 1956, est, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2001, Director Sales & Account Management Suisse.

Il a débuté sa carrière professionnelle en 1976 chez Swissair où il a déjà exercé ses deux compétences clés: vente et marketing. Il a assumé avec succès diverses fonctions de direction, notamment celle de la vente par téléphone Zurich et celle de la vente directe Suisse. Depuis novembre 1999, il travaille pour Carlson Wagonlit Travel, initialement comme Director Corporate Sales Suisse et, depuis mars 2001, également comme responsable du département Account Management.

## Frédéric Gochard,

### **Director Finance Switzerland**

Frédéric Gochard, né en 1968, a été nommé responsable général du département des finances chez CWT Suisse le 10 décembre 2000.

Il a débuté sa carrière professionnelle en 1993 chez Ernst & Young à Paris en tant qu'expert comptable pour la clientèle internationale dans les domaines produits de luxe, trafic aérien, presse et industrie pharmaceutique. En avril 1996, il est entré au siège central de Carlson Wagonlit Travel à Paris, où il a pris part à de nombreux audits internes en Europe, aux Etats-

Unis et dans la zone Asie -Pacifique. En octobre 1998, il a pris la direction de la division « Audits Internes » de CWT Etats-Unis à Minneapolis, avant de devenir, en août 1999, manager de projet de la division Finances de CWT Etats-Unis. Frédéric Gochard est revenu en Europe en décembre 2000 et a intégré son poste actuel.

### **Jacky Grognoz,**

#### **Director Human Resources Switzerland**

Jacky Grognoz, né en 1956, est responsable de la division Human Resources de CWT Suisse depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1999.

Jacky Grognoz a commencé sa carrière professionnelle en 1977 chez Swissair à Genève (réservation, agences de voyages aéroport). En 1985, après avoir séjourné à Londres et à Nice, il est devenu Business Travel Agent à l'implant de CWT au CERN de Genève. D'abord responsable de la tarification, il a pris en 1987 la tête de l'implant de Novartis à Nyon, pour devenir ensuite Manager Quality & Training. De 1995 à 1998, il a travaillé comme Manager d'Airtip (division Broker de CWT Suisse). Depuis janvier 1999, il est directeur Human Resources. Il a de surcroît dirigé la division Operations d'avril 1999 à septembre 2000.

### **Marco Dall'Aglio,**

#### **Director Operations Suisse Romande**

Marco Dall'Aglio, né en 1955, est Director Operations Suisse Romande depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2000.

Après une formation d'agent de voyages, il a commencé sa carrière professionnelle en 1978 chez Carlson Wagonlit Travel. En 1982, il a repris la gestion du BTC (Business Travel Center) de Carlson Wagonlit Travel à Lausanne. De 1987 à 1988, il a exercé la fonction de Sales Manager chez AMEXCO, avant de revenir en 1989 chez Carlson Wagonlit Travel, en tant que Manager du BTC à Lausanne. En parallèle, il a également été responsable de l'expansion de Carlson Wagonlit Travel dans la région lausannoise. En 2000, il a été nommé Director Operations Suisse Romande à Genève.

### **Christian Streib,**

#### **Director IT Central & Eastern Europe**

Christian Streib, né en 1971, est Director IT Central & Eastern Europe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006. Il est responsable de l'environnement technologique et de la gestion des équipes informatiques en Europe Centrale et en Europe de l'Est. Christian Streib a commencé sa carrière professionnelle en 1994 avec une formation d'agent de voyages. Depuis 1996, il a occupé différents postes chez Carlson Wagonlit Travel et a acquis de l'expérience dans les domaines technologiques et opérationnels ainsi que dans la gestion de clients multinationaux. Après son entrée en service dans le secteur opérationnel, Christian Streib est devenu directeur du département systèmes de reporting. En 2001, il a repris la fonction d'International Key Account Manager et, en 2003, de Strategic Account Director EMEA. Dans la fonction de Director Sales & Account Management, Operations Eastern Europe, qu'il a reprise en 2005, il a déjà été responsable de l'Europe de l'Est dans ce secteur, avant d'être nommé Director IT Central & Eastern Europe en juillet 2006.