

1

Air France et le Digital

Les enjeux

Répondre aux attentes de nos clients:

- Autonomie
- Mobilité

Occuper en vente directe un terrain de commercialisation devenu essentiel:

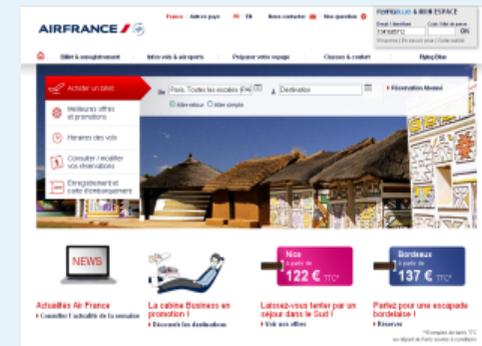
- Low Cost
- Online Travel Agencies

Réduire nos coûts:

- Vente
- Après vente
- Enregistrement

Chiffres clefs

- ⇒ 120 sites dans le monde, en 19 langues
- ⇒ 150 millions de visites / an
- ⇒ 20% des billets vendus en ligne
- ⇒ 1 million de fans d'AF sur Facebook (#11)
- ⇒ 160 000 followers sur twitter (#3)



2

Air France et le Digital

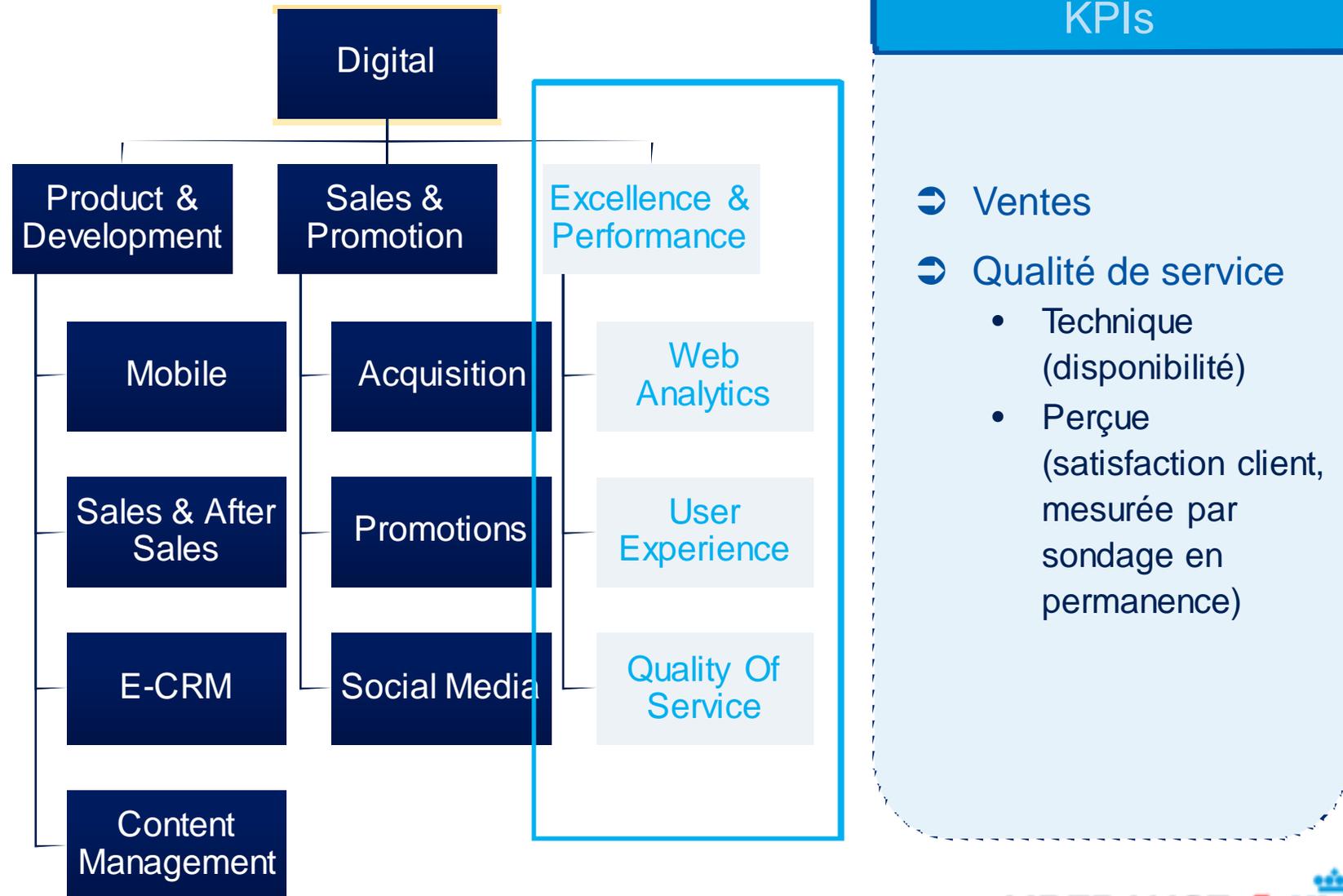
Difficulté à résoudre

- ➔ Malgré des ventes et une audience en forte croissance, la satisfaction client s'est dégradée
- ➔ Notre interprétation: un changement des attentes des clients, plus exigeants sur la facilité
 - Un retour à la règle n°1 de la relation client: « le client a toujours raison, même quand il a tort »



Actions associées

1. Une nouvelle organisation et de nouveaux objectifs, plus orientés « Clients »
2. Un cycle de développement adapté pour intégrer les retours clients dès la phase de conception
3. Une industrialisation de la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf



Action #2: intégrer les retours clients dès la phase de conception

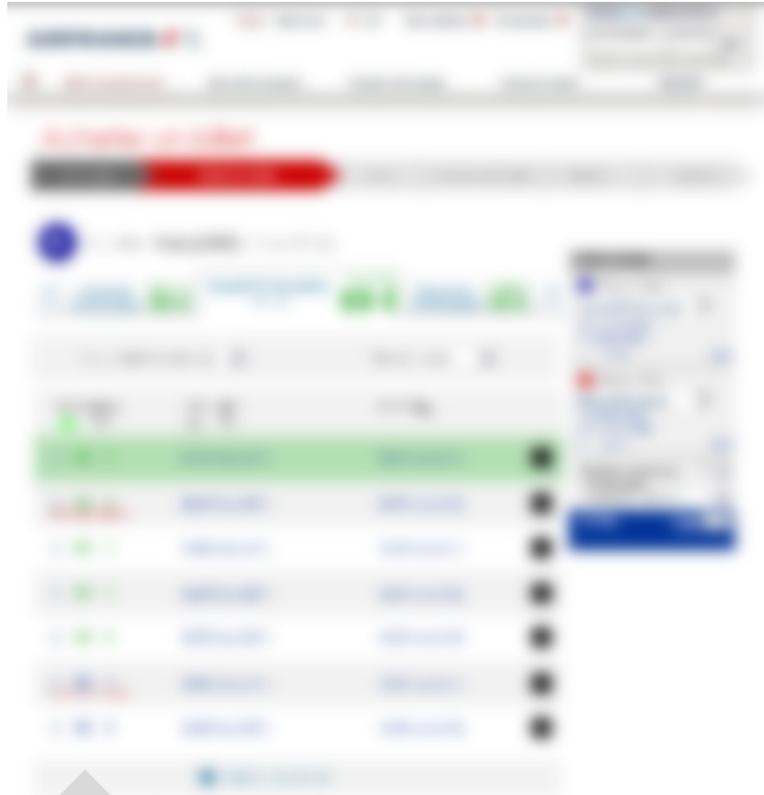
- ➔ Dans le process de réservation, comment expliquer les nouveaux prix “MiNi” aux clients ?



- ➔ Les clients recherchent une combinaison Destination – Date – Prix – Conditions tarifaires. Deux options pour le design:
- Montrer Destination – Date – Prix et dans une **deuxième étape** Conditions tarifaires
 - Montrer Destination – Date – Prix – Conditions tarifaires **dans une même étape**

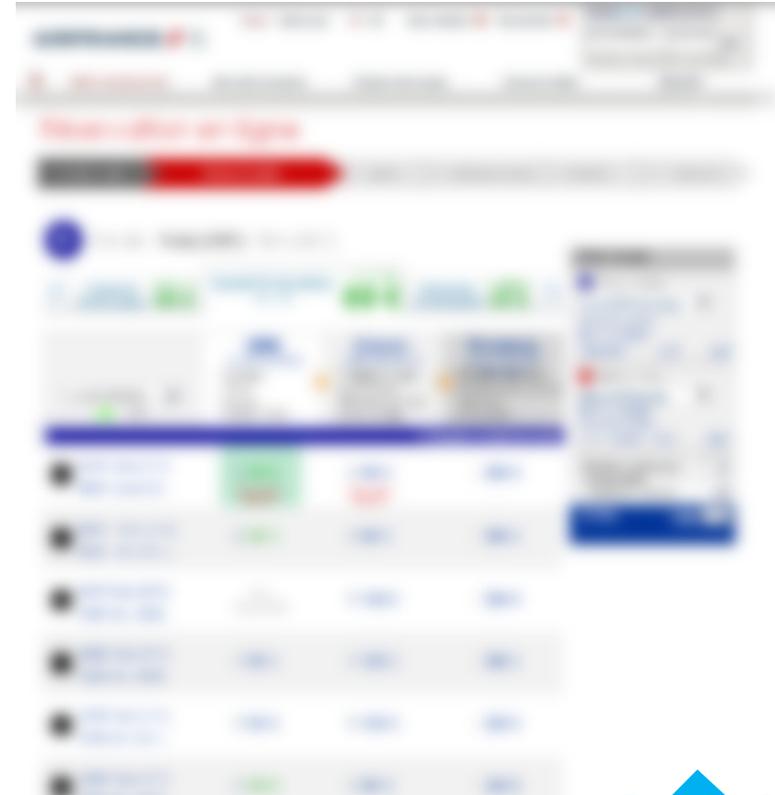
5

Action #2: intégrer les retours clients dès la phase de conception



15%

Faire la sélection en **2 étapes** est plus simple



35%

Pas de différence

50%

Tout sélectionner **en même temps** est plus simple

Action #3: industrialiser la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf

Exemple 1: retrouver un cas

- ➔ Exemple #1: “Comme d’habitude, votre site web ne fonctionne pas : quand je cherche des vols Paris – Nice, le site m’indique qu’il ne trouve pas de vols pour le retour”
- ➔ Nous avons utilisé Tealeaf pour comprendre ce qui était arrivé à ce client



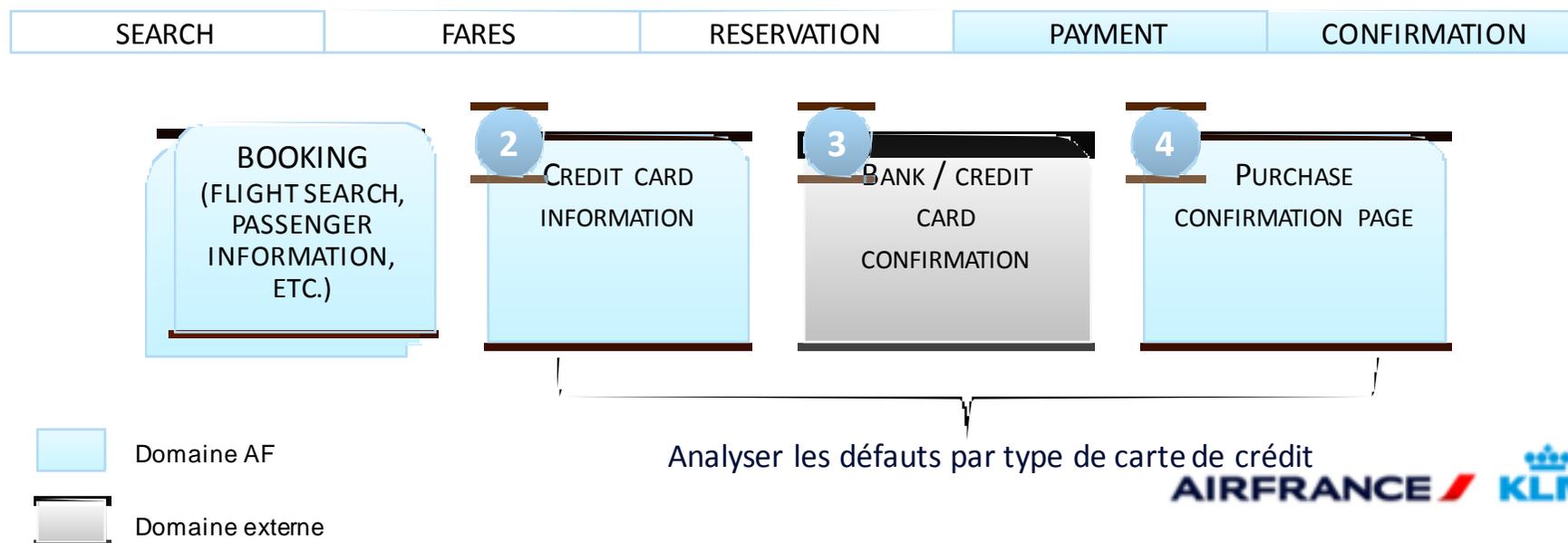
- Nous avons rejoué la session
 - Nous avons remarqué que sa date de départ était **postérieure** à sa date d’arrivée
 - Mais nous avons aussi constaté que cette sélection bizarre était permise par le site
- Un petit développement a permis d’empêcher ce type de sélection
 - 2 semaines plus tard, le correctif était en ligne

- ➔ Le client a toujours raison mais il n’est pas toujours facile de comprendre ce qu’il veut dire.

Action #3: industrialiser la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf

Exemple 2: détecter un cas

- ➔ Exemple #2: détecter de façon proactive les signes de friction dans le parcours: "Montre moi toutes les sessions où le client a vu la page de paiement 5 fois mais pas la page de confirmation"
- ➔ Pour cela, nous avons cartographié le parcours de réservation et utilisé Tealeaf pour un zoom la partie paiement par carte de crédit / confirmation billet



Action #3: industrialiser la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf

Exemple 2: détecter un cas

- ➔ Exemple #2: détecter de façon proactive les signes de friction dans le parcours: "Montre moi toutes les sessions où le client a vu la page de paiement 5 fois mais pas la page de confirmation"

Payment page showing a total to pay of \$3,006.10. The cardholder is traveling. The card type is VISA card. The card number is masked. The expiration date is 12 - December 2012. The security code is masked. The last name is PALMER. The first name and middle name is PHILIP W. The address is 14 SANDSTONE STREET, PORTOLA VALLEY, California. The state dropdown menu is highlighted in green.

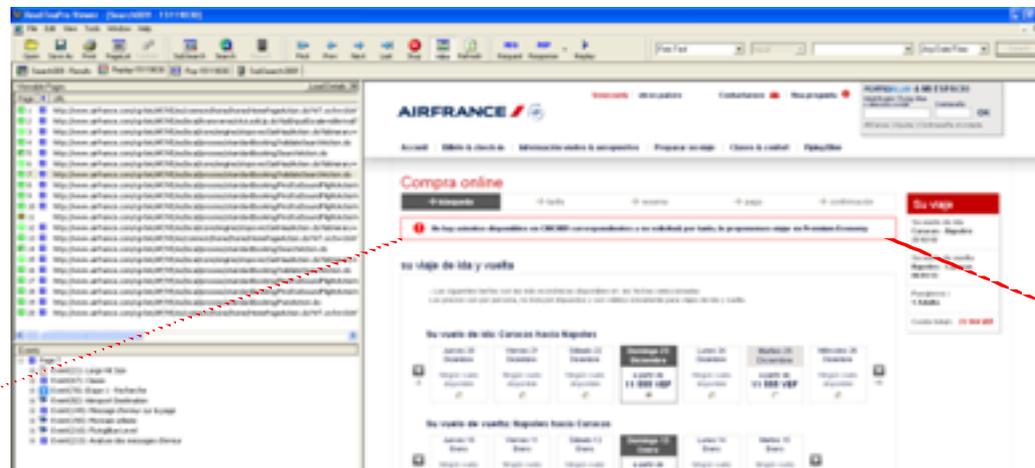
3DS

Payment page showing an error message: "The payment information you provided is incorrect. Please correct it or use another payment card." The cardholder is traveling. The card type is VISA card. The card number is masked. The expiration date is 12 - December 2012. The security code is masked. The last name is masked. The first name and middle name is masked. The address is 14 SANDSTONE STREET, PORTOLA VALLEY, Alabama. The state dropdown menu is highlighted in red.

Action #3: industrialiser la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf

Exemple 3: détecter un cas et quantifier son occurrence

➔ Exemple #3: Quantifier l'occurrence de l'affichage d'un code interne dans un message d'erreur



! No hay asientos disponibles en CMCHER correspondientes a su solicitud; por tanto, le proponemos viajar en Premium Economy

! Não existe nenhum lugar disponível em Primeira (promocional) para o seu pedido, propomos-lhe uma viagem em CMCHER

! Nie ma dostępnych miejsc w Pierwsza ; proponujemy CMCHER

! Нет свободных мест в CMCHER по Вашему запросу; мы предлагаем Premium Economy

! V CMCHER není k dispozici volné sedadlo; navrhujeme vám Premium Economy

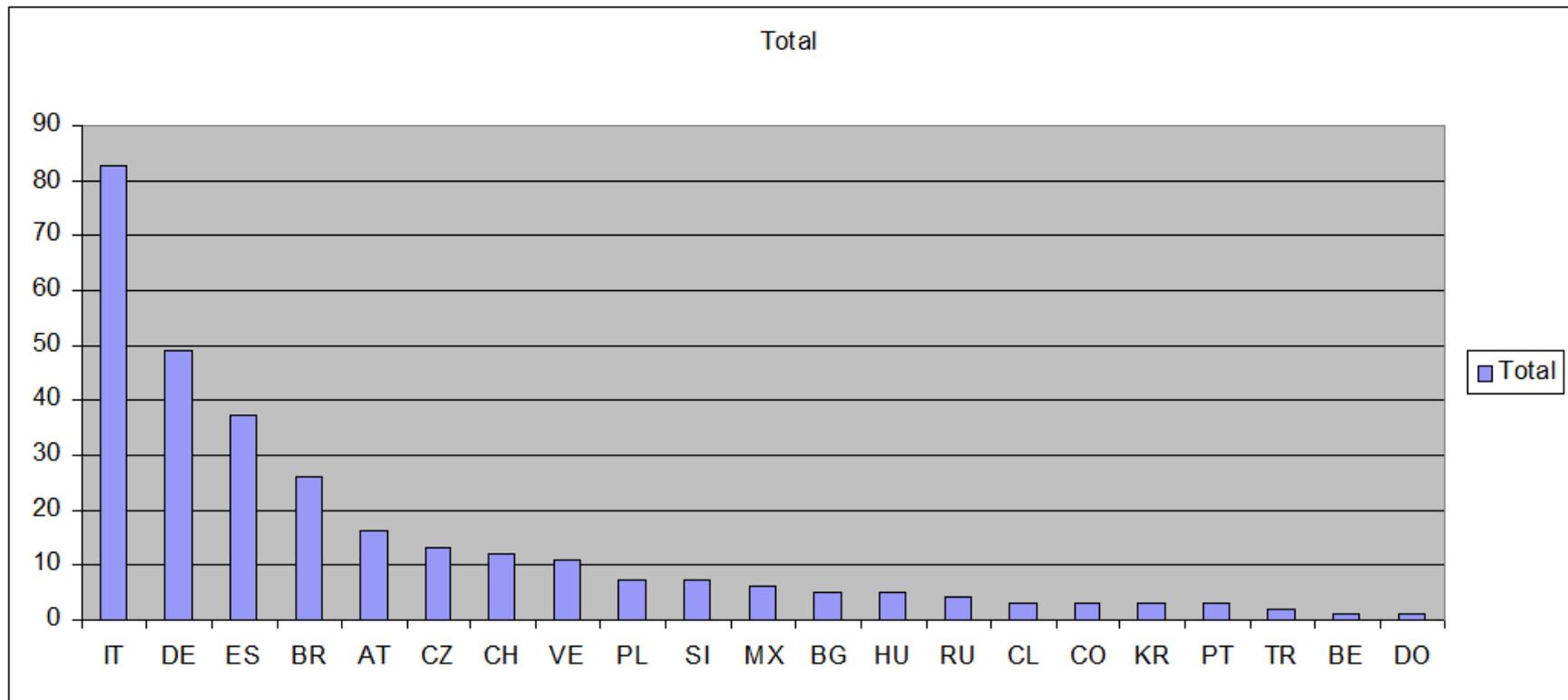
! 고객님의 요청하신 CMCHER 에 예약 가능한 좌석이 없습니다. 대신 Premium Economy 은 예약이 가능합니다.

! Non ci sono posti disponibili in classe CMCHER per la sua richiesta, le proponiamo un viaggio in classe Premium Economy

Action #3: industrialiser la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf

Exemple 3: détecter un cas et quantifier son occurrence

- ➔ L'analyse a permis de savoir sur quels marchés l'erreur était le plus souvent montrée



Action #3: industrialiser la résolution des irritants clients avec la mise en place de l'outil Tealeaf

Exemple 3: détecter un cas et quantifier son occurrence

➔ Le message d'erreur a depuis été corrigé 😊

Two screenshots of an online flight booking interface are shown, illustrating a change in an error message. Both screenshots feature a navigation bar with the following steps: ricerca, tariffe, prenotazione, pagamento, and conferma. The top screenshot displays an error message: "Non ci sono posti disponibili in classe **CMCHER** per la sua richiesta. Le proponiamo un viaggio in classe Premium Economy". The bottom screenshot displays a corrected error message: "Non ci sono posti disponibili in classe **Business** per la sua richiesta. Le proponiamo un viaggio in classe Premium Economy". A red dashed line connects the highlighted text in both screenshots.



⇒ Thank you

⇒ Q& A ?