

## 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

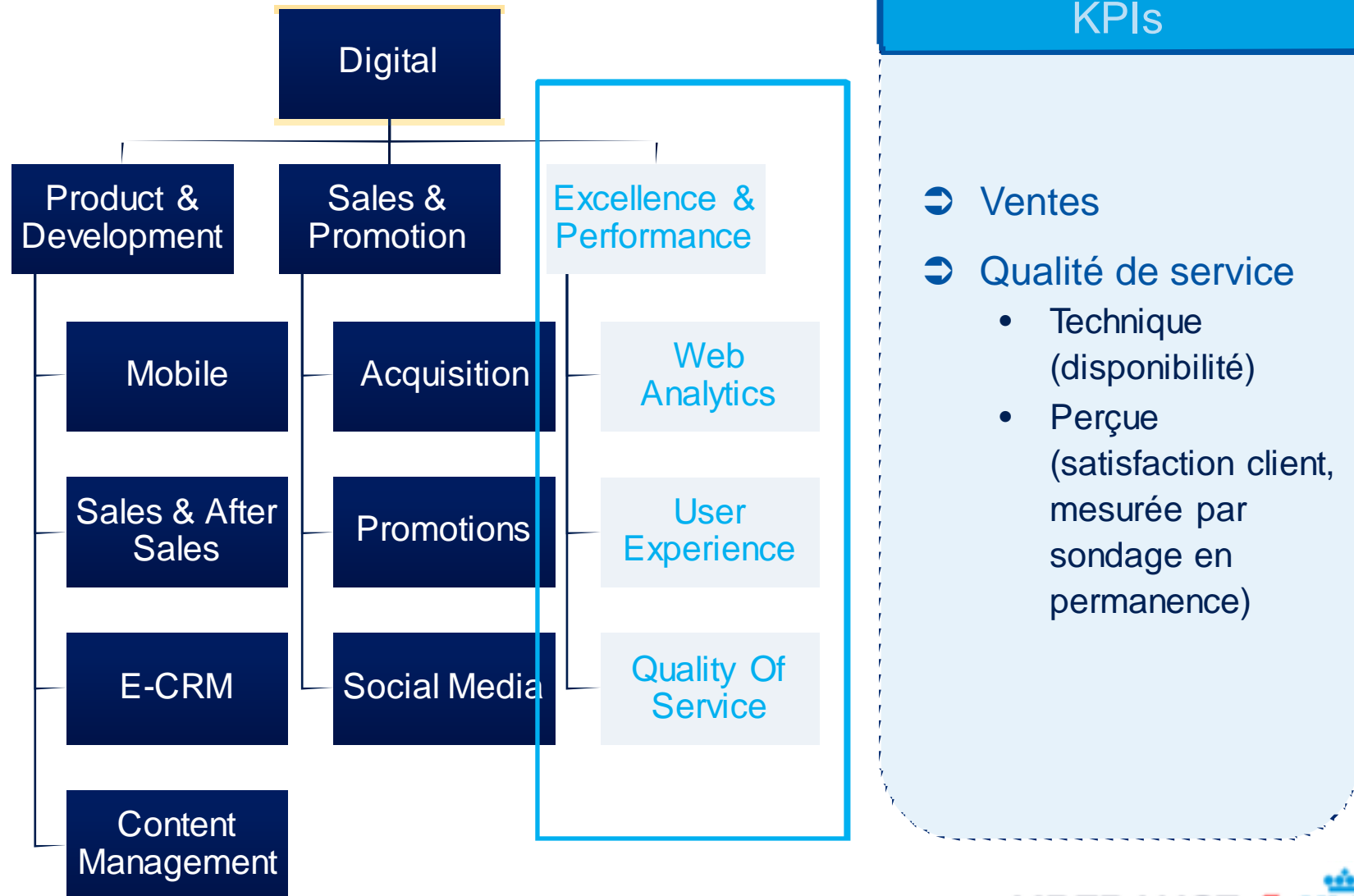
### Difficulté à résoudre

- ➔ 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**



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



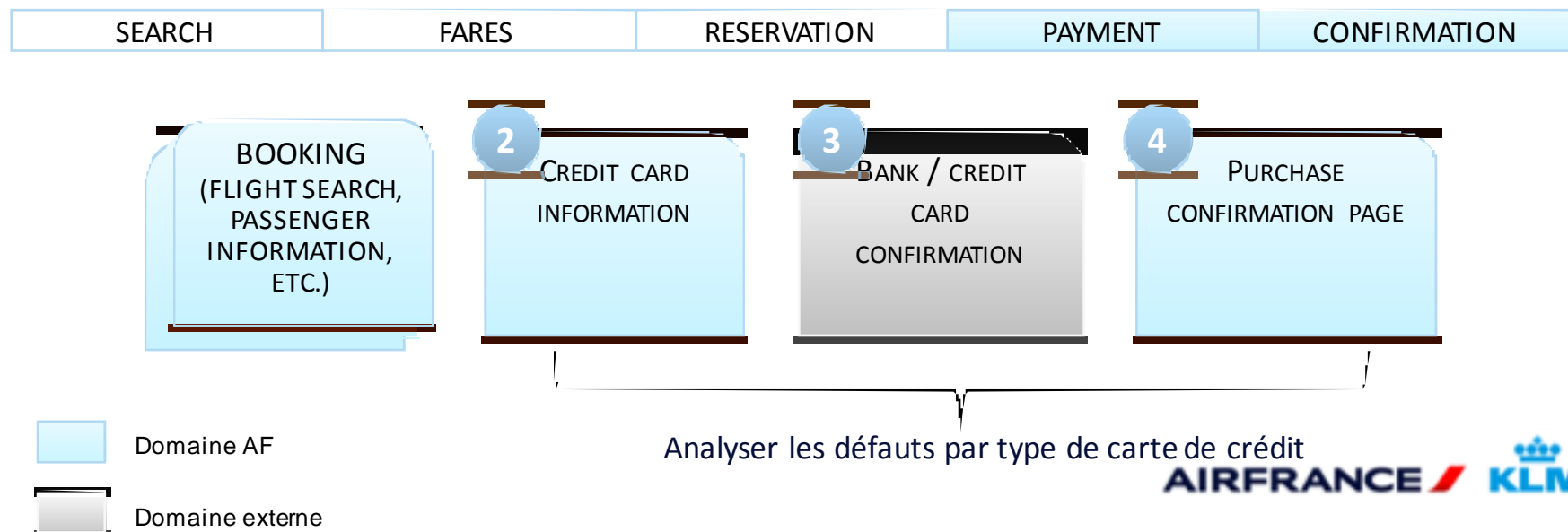
- Nous avons rejoué la session
  - Nous avons remarqué que sa date de départ était **postérieure** à sa date d'arrivée
  - Mais nous avons aussi constaté que cette sélection bizarre était permise par le site
- Un petit développement a permis d'empêcher ce type de sélection
  - 2 semaines plus tard, le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

This screenshot shows a payment page with a 3DS overlay. The page displays a total to pay of \$3,006.10 and asks for card details. The 3DS overlay is a blue box with the text "3DS" and a red arrow pointing to the "State" dropdown menu, which is currently set to "California".

Payment page details:

- Total to pay: \$3,006.10
- Is the cardholder traveling? ☒ Yes ☐ No
- Please enter the requested information as indicated on your card.
- Card type: VISA card
- Card number: [REDACTED]
- Expiration date: 12 - December 2012
- Security code: [REDACTED]
- Last name: [REDACTED]
- First name and Middle name: [REDACTED]
- Please enter your address as it appears on your bank statement.
- Country: United States of America
- Address: 14 SANDSTONE STREET
- Zip code: 94028
- City: PORTOLA VALLEY
- State: California

3DS

This screenshot shows the same payment page as the previous one, but with an error message at the top: "The payment information you provided is incorrect. Please correct it or use another payment card." The 3DS overlay is still present, and the "State" dropdown menu is now set to "Alabama".

Payment page details:

- Total to pay: \$3,006.10
- Is the cardholder traveling? ☒ Yes ☐ No
- Please enter the requested information as indicated on your card.
- Card type: VISA card
- Card number: [REDACTED]
- Expiration date: 12 - December 2012
- Security code: [REDACTED]
- Last name: [REDACTED]
- First name and Middle name: [REDACTED]
- Please enter your address as it appears on your bank statement.
- Country: United States of America
- Address: 14 SANDSTONE STREET
- Zip code: 94028
- City: PORTOLA VALLEY
- State: Alabama



## 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



❗ Ilo 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

❗ Ilie 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

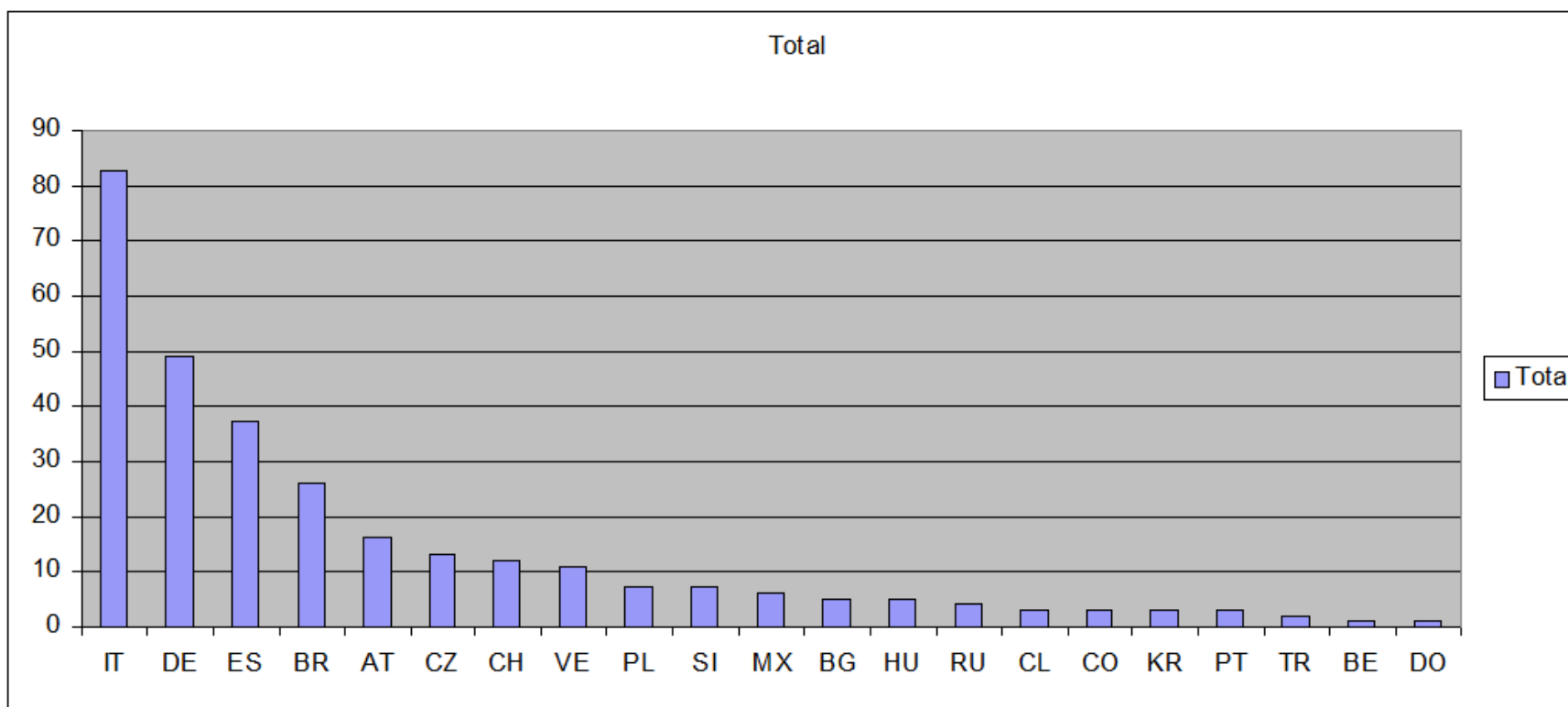
❗ 고객님의 요청하신 CMCHER 에 예약 가능한 좌석이 없습니다. 대신 Premium Economy 은 예약이 가능합니다.

❗ 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 😊

The image shows two screenshots of the Air France website's 'vendita online' section, illustrating a correction to an error message. Both screenshots feature a navigation bar with buttons: 'ricerca', 'tariffe', 'prenotazione', 'pagamento', and 'conferma'. Below the navigation bar is a red-bordered box containing an error message. In the top screenshot, the message reads: 'Non ci sono posti disponibili in classe CMCHER per la sua richiesta, le proponiamo un viaggio in classe Premium Economy'. In the bottom screenshot, the message reads: 'Non ci sono posti disponibili in classe Business per la sua richiesta, le proponiamo un viaggio in classe Premium Economy'. A red arrow points from the 'CMCHER' text in the top message to the 'Business' text in the bottom message, indicating the correction.

**Top Screenshot (Old Message):**

vendita online

→ ricerca → tariffe → prenotazione → pagamento → conferma

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

**Bottom Screenshot (New Message):**

vendita online

→ ricerca → tariffe → prenotazione → pagamento → conferma

❗ Non ci sono posti disponibili in classe **Business** per la sua richiesta, le proponiamo un viaggio in classe Premium Economy



⇒ Thank you

⇒ Q& A ?