

Emirates

Le nouveau Customer Journey fait d'Emirates Airlines la compagnie aérienne la mieux classée au monde.



Contact

Gurupratap Suri

Research Manager

Solution

Customer Experience



Collecte et analyse centralisées des réactions des clients aux différents points de contact du voyage

"QuestionPro nous a aidés à prendre le pouls de nos clients et nous soutient dans notre effort pour être la meilleure compagnie aérienne du monde !"

Gurupratap Suri - Research Manager



Enjeu

- Seule une vision fragmentée du parcours du client existait en raison de l'incohérence de la collecte des feedbacks.
- Difficultés d'analyse des ensembles de données provenant de différents touchpoints.

Solution

- Effectuer une analyse comparative des points de contact
- Exploiter l'analyse avancée des données dans QuestionPro grâce à la segmentation des clients
- Plus de visibilité des différents points de contact et une redéfinition du parcours du client

Resultat

- Mise en place de services de chauffeur dans les aéroports de plus de 70 villes
- Maintien de l'excellence du portefeuille de services dans l'ensemble du secteur
- Capacité à prendre des décisions immédiates grâce à une analyse en temps réel

Über Emirates

Emirates est la plus grande compagnie aérienne du Moyen-Orient, assurant plus de 3 600 vols par semaine depuis son hub à l'aéroport international de Dubaï vers plus de 154 villes dans 80 pays sur six continents. C'est l'engagement fort envers sa vision et ses valeurs qui a fait d'Emirates la plus grande compagnie aérienne internationale du monde, et tout a commencé en 1985 avec seulement deux avions. Les innovations d'Emirates en matière de clientèle, de produits et de services ont valu à la marque un certain nombre de récompenses, notamment quatre prix décernés par Business Traveller Middle East - Best Airline Worldwide', Airline with the Best First Class', Airline with the Best Economy Class' et "Airline with the Best Cabin Staff'.

A propos d'Emirates



Plus de 3 600 vols
par semaine



Disponible
dans plus de 80 pays



Plus de 16 millions
de passagers



Skytrax World Airline 2016

Enjeu

Emirates Airlines s'est toujours attachée à recueillir et à analyser les commentaires des clients dans le cadre de leur voyage. Avec la hausse du nombre de passagers, la compagnie avait besoin d'un nouveau système qui permettrait de consolider et de comparer les données provenant d'un large éventail d'analyses de touchpoints. Emirates Airlines a opté pour l'approche holistique de la solution Customer Experience Suite de QuestionPro, qui permet de collecter, d'analyser et de comparer les commentaires des clients à partir de différents points de contact de manière structurée.

Solution

En effectuant des analyses de touchpoint avec le soutien de l'enquête et de la plateforme d'analyse QuestionPro, la compagnie aérienne a pu recueillir des informations de manière décentralisée et les évaluer de manière centralisée, pour ensuite comparer les différents touchpoints entre eux. Il en résulte une vision totalement nouvelle du parcours du client.

Évaluation complète du Customer Journey

Un aperçu complet de l'ensemble du voyage du client : que ce soit la réservation en ligne, l'avant et à l'après-voyage, l'arrivée, l'expérience en vol mais aussi les divertissements et la satisfaction post vol.

Système de feedback basé sur les rôles

La suite QuestionPro Customer Experience fournit des données aux responsables respectifs en temps réel. Grâce à ce reporting basé sur les rôles, seules les informations pertinentes sont transmises de manière entièrement automatique aux responsables.

Rapport uniformisé

Les rapports uniformes et ainsi comparables ont permis à Emirates Airlines d'identifier les segments de clientèle et de prendre des décisions afin d'améliorer les points de contact individuels au cours du voyage du client.

Aperçu des solutions de QuestionPro:

- Solution d'Experience Management
- Panel modal (22 Millions)
- Consulting
- Traitement des incitations
- Analyse avancée telle que les tableaux croisés, le regroupement et l'analyse sémantique des textes
- Conjoint, MaxDiff, A/B Testing et bien plus encore

En savoir plus

www.questionpro.de/fr



Resultat

Le taux de réponse des clients a fortement augmenté, car l'utilisation de QuestionPro comme plateforme centrale d'enquête et d'analyse a permis d'analyser beaucoup plus de points de contact qu'auparavant. Cela a permis aux dirigeants d'Emirates Airlines d'avoir une vision plus complète du voyage de leurs clients. En utilisant la suite Customer Experience de QuestionPro, Emirates Airlines a identifié le plus grand défi du voyage du client : l'absence d'une expérience client avant le départ. Grâce à la collecte et à l'analyse d'un grand nombre de données sur les clients, la marque a amélioré l'expérience client en introduisant un nouveau service, Chauffeur Drive, qui s'est maintenant établi dans plus de 70 villes du monde entier.

À propos de QuestionPro

QuestionPro est une plateforme de gestion du retour d'expérience en entreprise qui a été développée de manière continue et étroite depuis près de deux décennies pour répondre aux besoins et aux souhaits de nos clients dans les domaines de la gestion de l'expérience, des études de marché et de la recherche scientifique. Avec plus de 4 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, QuestionPro est l'une des solutions d'enquête et d'analyse les plus utilisées et les plus populaires au monde. Nos principaux domaines d'expertise sont les études de marché, l'expérience client et l'expérience des employés.

