

COMARCH CRM&MARKETING



COMARCH
LOYALTY MANAGEMENT
TRAVEL EDITION POUR
JETBLUE AIRWAYS

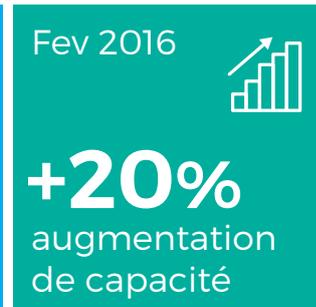
jetBlue
AIRWAYS®



JETBLUE AIRWAYS

La compagnie américaine JetBlue Airways a été fondée en 1998 et a établi son siège à New York. Cette compagnie offre les prestations d'un opérateur traditionnel et à bas coût. Sa base principale se trouve à l'aéroport JFK à New York où la société possède son propre terminal 5. JetBlue gère les vols

sans escale entre les aéroports américains et les Caraïbes. La flotte comprend des avions modernes Airbus 320 et Embraer 190 et totalise 194 appareils. Chaque siège est équipé d'un accès à la télé et aux chaînes radios disponibles grâce à la connexion satellite.



ENJEUX COMMERCIAUX

JetBlue Airways a lancé le programme de satisfaction client TrueBlue en 2002. Les passagers se sont vus accorder un nombre fixe de points pour chaque type de voyage: court, moyen ou long-courrier. Les points attribués sont doublés pour les vols réservés en ligne. Pour chaque 100 points gagnés, un membre du programme gagne un vol aller-retour si les sièges pour le vol demandé restent disponibles. La compagnie aérienne a réorganisé son programme de fidélisation en 2009 et a commencé à accorder aux clients trois points pour chaque dollar dépensé vers un vol, à l'exclusion des taxes et des frais. La réservation en ligne est mise en



avant avec des points supplémentaires et chaque siège sur chaque vol est disponible pour le rachat. Le montant des points requis pour le rachat dépend du tarif en USD du vol demandé. En 2013, l'expiration des points a été supprimée.

LA COMPAGNIE ÉTAIT À LA RECHERCHE D'UN SYSTÈME INFORMATIQUE PERMETTANT DE SUPPORTER LES FONCTIONNALITÉS SUIVANTES:



Cumul de points selon les recettes – points pour l'achat de billets et autres services à bord, utilisation de cartes co-brandées et transactions chez les partenaires



Période de validité de points basée sur l'activité – les points n'expirent pas tant que le membre achète des vols ou utilise ses cartes co-brandées AmEx sur une période de 12 mois



Echange contre tout siège disponible – tout siège disponible à l'achat habituel peut également être acquis via les points TrueBlue, «sans aucune restriction de date»



Réclamations automatiques avec effet rétroactif sur le traitement de promotions

LA SOLUTION

JetBlue Airways a opté pour le système Comarch Loyalty Management Travel Edition afin de donner une nouvelle impulsion à son programme



Business Administration – offre à l'opérateur du programme de fidélité un nombre infini d'options de cumul et d'échange



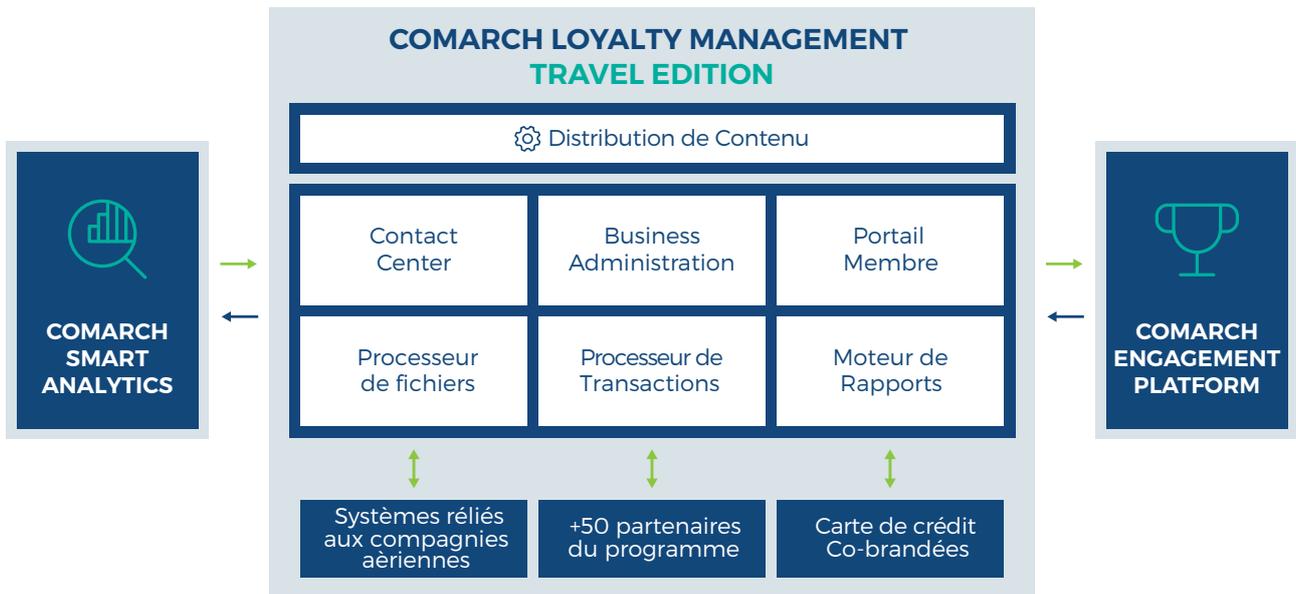
Smart Analytics – permet de mieux comprendre le programme et d'améliorer sa performance



Contact Center – permet la communication multi-canal avec les membres du programme de fidélité



Member Portal – Portail client afin de les maintenir impliqués



AVANTAGES

- Architecture évolutive du système
- Gestion avancée des règles de cumul de points
- Inscription en ligne
- Gestion souple de l'environnement multipartenaires
- Services complexes d'hébergement
- Support 24/7
- Fonctionnalités enrichies du centre de contact
- Mécanismes de protection anti-fraude
- Génération et coordination des rapports

RÉSULTATS

JetBlue a réussi à relancer avec succès son programme de satisfaction client dont les principales caractéristiques sont les suivantes:

- Remplacement simultané du moteur de Fidélisation, Comptabilité de recettes et de réservation sur Internet
- Intégration avec les fournisseurs IT externes
- Intégration avec les cartes de crédit co-brandées (Barclays Bank, Banco Popolare et Santander)
- Intégration avec plus de 50 partenaires divers

FAITS & CHIFFRES CLÉS



“

La société Comarch est un excellent partenaire aussi bien en matière de développement que de direction stratégique. Leur capacité à mettre en oeuvre et à pourvoir des projets et des initiatives ayant trait aux ressources nous a impressionnés. Nous n'avons jamais regretté d'avoir choisi Comarch et nous espérons établir une relation innovante de longue durée.

JetBlue

A PROPOS DE COMARCH

Comarch a plus de vingt ans d'expérience dans la conception, la mise en œuvre et l'intégration de solutions à la pointe de l'informatique. L'aspect le plus important offert aux plus grandes entreprises est une suite complète de solutions informatiques et de services professionnels: pour construire et gérer des programmes de fidélisation, créer des expériences clients riches et des interactions personnalisées via de multiples points de contact, d'automatiser les processus de commercialisation et, enfin, booster les profits. Notre logiciel prend en charge l'ensemble de la chaîne de valeur de fidélité. Comarch possède une expérience multi-industrie, acquise par le travail avec plus de quatre-vingt clients, y compris des sociétés de produits de grande consommation, des télécoms, des institutions financières, des compagnies de voyage et d'autres, comme JetBlue Airways, l'aéroport d'Heathrow et BP. L'offre comprend également des analyses de données et des systèmes d'interactions clients innovantes basées sur la gamification, qui augmentent les bénéfices et renforcent les relations entre les clients, les partenaires et la marque.