

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.

- + En glissement annuel le résultat d'exploitation a augmenté de **10,5%**
- + Le trafic a progressé de **9%** entre février 2013 et 2014
- + Augmentation de capacité de **18,9%** au premier semestre 2014
- + Commande de **135** nouveaux avions



Enjeux commerciaux

En 2002, la société JetBlue Airways a lancé un programme de fidélisation. Les passagers se voient accorder un certain nombre de points en fonction du type de voyage : court, moyen et long courrier. Les points sont doublés pour les vols réservés en ligne. Pour chaque 100 points collectionnés, l'adhérent du programme gagne un vol aller-retour, si les sièges « échangeables » pour le vol souhaité sont disponibles. En 2009, la compagnie a réorganisé son schéma de fidélité et a commencé à accorder aux clients trois points pour chaque dollar dépensé pour un vol (taxes et frais en sus). La réservation en ligne est encouragée à l'aide de points complémentaires, et tous les sièges sur chaque vol sont disponibles à l'échange. Le nombre de points nécessaires pour l'échange dépend du prix USD du vol demandé. En 2010, la compagnie a développé un site communautaire pour ses membres baptisé TrueBlue. Trois ans plus tard, la période de validité des points a été supprimée.

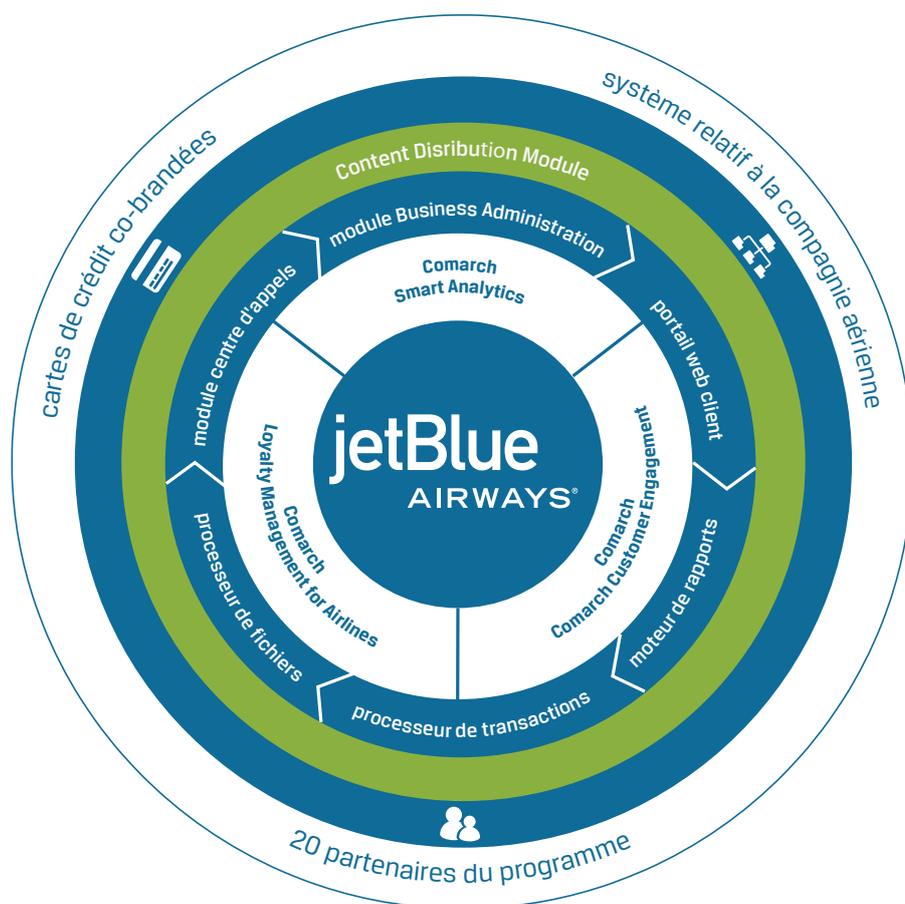
La compagnie était à la recherche d'un système informatique permettant de supporter les fonctionnalités suivantes:

- Cumul de points sur la base des recettes – points pour l'achat de billets et autres services à bord, utilisation de cartes co-brandées et de 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 pendant 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 retraitement de promotions

Solution

JetBlue Airways a opté pour le système Comarch Loyalty Management for Airlines afin de donner une nouvelle impulsion à son programme de fidélité. Les modules suivants ont été mis en place:

- Module Business Administration – offre à l'opérateur du programme de fidélité un nombre infini d'options de cumul et d'échange
- Centre de Contact – permet la communication multi-canal avec les membres du programme de fidélité
- Portail réservés aux membres – portail communautaire permettant de maintenir la participation des membres
- Module Smart Analytics – permet de mieux comprendre le programme et d'améliorer sa performance



Avantages

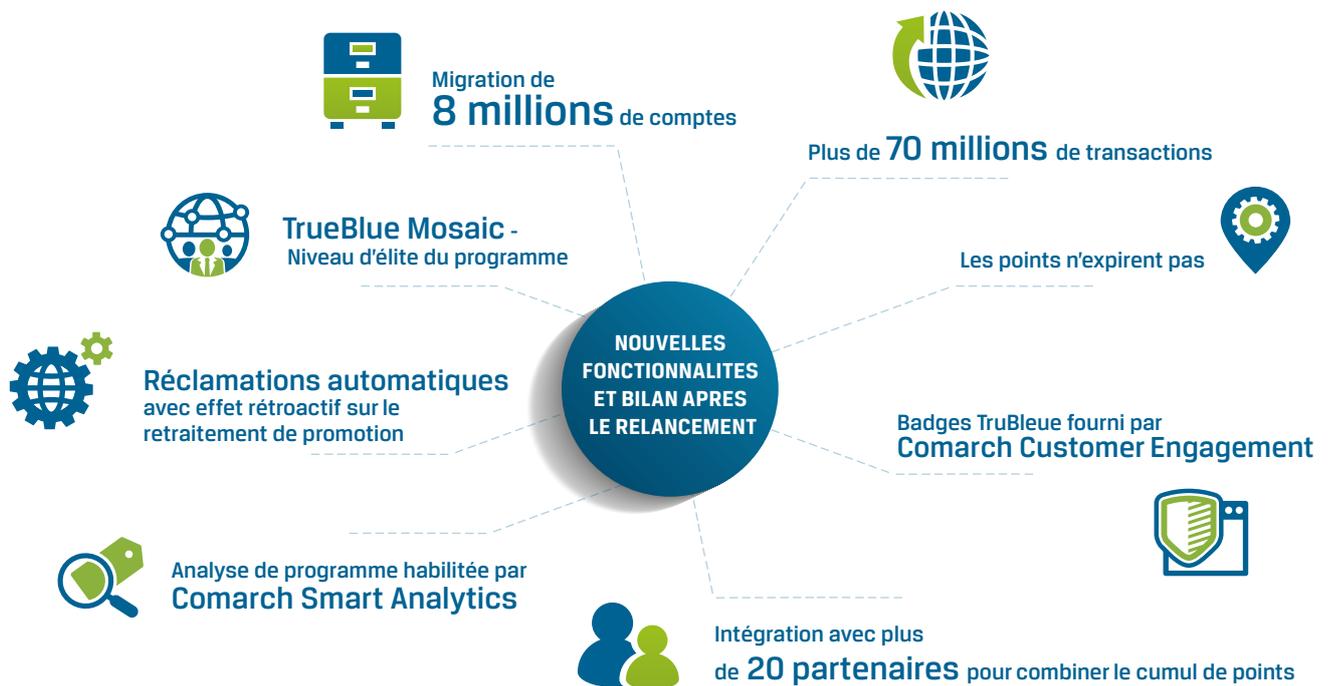
- Architecture évolutive du système
- Gestion avancée des principes de cumul de points
- Inscription en ligne
- Gestion souple de l'environnement multipartenaires
- Services d'hébergement complexes
- Assistance 24/7
- Fonctionnalités enrichies du centre d'appels
- Mécanismes de protection contre la fraude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

RÉSULTATS COMMERCIAUX

JetBlue a réussi à relancer le programme complet de satisfaction de la clientèle dont les principales caractéristiques sont les suivantes:

- Remplacement simultané de fonctionnalités: Fidélisation, Comptabilité de recettes et moteur de réservation sur Internet
- Migration de 8 millions de comptes et de plus de 70 millions de transactions
- Intégration avec des fournisseurs IT externes
- Intégration avec une carte de crédit co-brandée (American Express)
- Intégration avec plus de 20 partenaires divers pour combiner le cumul de points

Faits et chiffres importants



POURQUOI COMARCH?

Forts d'une expérience étendue en matière de systèmes permettant de dynamiser les programmes de fidélisation dans de nombreux secteurs industriels partout dans le monde, nous sommes devenus le partenaire idéal pour toute compagnie aérienne qui décide de lancer, de modifier ou de transférer ses programmes de fidélisation. Pour toute demande, n'hésitez pas à visiter notre site ou à contacter un de nos consultants.

"La société Comarch est un excellent partenaire aussi bien en matière de développement que de direction stratégique. Leur capacité à mettre en œuvre 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."