



COMARCH EMM

COMARCH LOYALTY MANAGEMENT

# ETUDE DE CAS - S7 AIRLINES

Mise en place du programme de fidélité pour les grands voyageurs.

Desservant plus de quatre-vingt villes réparties sur onze fuseaux horaires, la compagnie aérienne S7 est le plus gros transporteur aérien sur le territoire russe.

Elle propose à la fois des vols vers la Russie et d'autres Etats de la C.E.I mais aussi des vols internationaux vers l'Autriche, la Bulgarie, la Chine, l'Egypte, l'Allemagne, l'Irlande, Israël, le Monténégro, la Corée du Sud, l'Espagne, la Thaïlande, la Turquie et les Emirats Arabes Unis.

L' Aéroport International de Domodedovo situé près de Moscou et les aéroports de Tolmachevo (OVB), Novosibirsk, ainsi que l'Aéroport International d'Irkoutsk (IKT) en constituent ses principales bases aériennes et hubs. S7 possède le réseau aérien le plus étendu sur le territoire russe.



AIRLINES

[www.s7.ru](http://www.s7.ru)

## Défi commercial

Bien qu'étant initialement une compagnie aérienne nationale, S7 cherche à se développer davantage à la fois sur le territoire russe mais aussi sur les marchés extérieurs. Conscient de la forte concurrence existant sur le marché du transport aérien, S7 a choisi de répondre à ces besoins en mettant en oeuvre un système efficace de type FFP (ang. Frequent Flyer Program: Programme Grands Voyageurs) intégrant à la fois les systèmes de Réservations, de Check-in en Aéroports et de Contrôle des Départs.

Le système désiré comporte un outil intégré de reporting permettant la gestion et l'analyse efficaces de la performance du programme; de cette manière, il est possible d'optimiser la motivation de ses membres et les bénéfices qui en découlent.

En plus du système de gestion de bases de données, les fonctionnalités incluses au système Grands Voyageurs permettent également d'assurer la mise en oeuvre et la gestion des documents marketing, permettant ainsi la conception de newsletters.

En résumé, le système désiré permet la mise en oeuvre et l'amélioration continue de nouvelles procédures: cumul de miles, échange de points, statuts d'appartenance (gradation offerte par les cartes Elite), définition de récompenses et coopération avec les fournisseurs et partenaires.

## Objectifs attribués initialement au programme

S7 s'était fixé pour objectif l'adhésion de plus de 125.000 membres, qu'ils utilisent de manière fréquente ou non les services aériens, ou bien d'autres services non aériens, et ce, pendant les douze premiers mois suivant l'activation du programme.

Par ailleurs, tout comme tout autre programme disponible sur le marché, les transactions réalisées par les membres du programme devaient générer des recettes supplémentaires et contribuer ainsi au succès et à la croissance continue de la compagnie aérienne.

## Résultats

S7 décida de créer son propre programme pour grands voyageurs en faisant appel aux solutions informatiques de Comarch: le résultat fut la création d'un programme simple et facile d'utilisation. En fait, S7 décida de la mise en oeuvre des modules d'Administration, de Centre d'Appels, de Gestion de Contenu du site internet, Logistique et B2B.

Ce programme nous offrira de nombreuses possibilités telles que l'ajout automatique de miles au moment de l'adhésion au programme, l'ajout via notre site Internet de miles obtenus dans le passé (rétro-action), le déploiement de récompenses via la gradation offerte par les cartes elite et un large éventail de promotions basées sur divers paramètres tels que la région, le segment, la distance, la carte elite et le public concerné.

## Principes du programme

Les membres du programme peuvent joindre le programme «Priority» en remplissant le formulaire sur le site internet ou bien via le Centre d'Appels.

Les membres reçoivent alors un compte personnel et peuvent alors cumuler des miles en utilisant une carte à usage temporaire.

Une carte plastique sera envoyée au membre du programme après avoir réalisé le premier vol dans le cadre du programme de S7.

Les types de miles sont divers et les membres peuvent gagner différents types de miles: miles de bienvenue, miles élite S7, miles liés à une catégorie ou classe précise, miles aériens ou de partenaires non aériens, et miles de promotions spécifiques.

Les membres du programme peuvent facilement et rapidement cumuler des miles de manière à pouvoir les dépenser.

Les passagers peuvent cumuler des miles de deux manières différentes: en empruntant des vols réguliers S7, ou bien en achetant des services délivrés par des partenaires du programme S7 Priority tels que des banques, des compagnies aériennes, des hô-tels.

Le calcul des miles aériens est dépendant de différents facteurs tels que: la distance, l'aéroport de départ et de destination, les coefficients attribués à la catégorie ou classe utilisée.

Les passagers ont également la possibilité d'utiliser un convertisseur de miles permettant d'indiquer le nombre de miles qui leur sera attribué en choisissant un vol particulier.

Les miles accumulés permettront aux membres de voler gratuitement ou bien de passer à un niveau supérieur de services tels qu'en passant par exemple de la classe économique à la classe affaires.

« Que nous voulions disposer d'un programme Grands Voyageurs efficace et innovant, de nombreux aspects ont dû être pris en compte. Nous avons dû prendre en compte à la fois les prévisions futures concernant le marché, nos attentes et les résultats à atteindre aussi les possibilités offertes par le système.

Grâce à une coopération fructueuse avec les employés de Comarch au professionnalisme reconnu, nous sommes parvenu à lancer notre programme «Priority» endécembre 2008.

Le système nous permettra d'attribuer à nos passagers de nombreux avantages sur le réseau aérien de S7 et d'engager des partenaires supplémentaires au programme; ceci permettra aux voyageurs d'obtenir des miles supplémentaires en achetant des produits et services nos partenaires non aériens » affirma Tarek Al-Oveyd, responsable du programme Grands Voyageurs chez S7.

Les participants pourront réserver un vol ou bien passer à un niveau supérieur via la page personnalisée de notre site internet ou via le Centre d'Appels.

D'autres avantages supplémentaires aux participants sont l'accumulation de miles via la gradation offerte par les cartes elite et les privilèges spécifiques. Il y a trois statuts élite au programme: Argent, Or et Platine.

Au début, le participant reçoit une carte Classique, et pour chaque vol réalisé avec S7, les membres reçoivent des miles dits «statuts».

En tant que membres élite, les participants reçoivent des privilèges et de nouvelles possibilités concernant: le nombre de miles cumulés en volant sur S7, les services personnalisés, les priorités de réservation, le choix du siège, le transport des bagages et l'embarquement.



Comarch SAS  
19 avenue Le Corbusier  
59000 Lille

Tel: (+33) 3.62.53.49.00  
Fax: (+33) 9.55.24.46.94  
E-mail : info@comarch.fr

[www.comarch.fr](http://www.comarch.fr)

[www.comarch.com](http://www.comarch.com) [www.comarch.de](http://www.comarch.de) [www.comarch.eu](http://www.comarch.eu) [www.comarch.ru](http://www.comarch.ru) [www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

Copyright © Comarch 2011 Tous droits réservés.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch. Comarch se réserve le droit de réviser le document sans préavis. Document non contractuel.

Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.

COMARCH SAS AU CAPITAL DE 1 300 000 € - RCS LILLE B 500 252 606 - LES SPÉCIFICATIONS PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS