



**Secteur**  
Tourisme

**Canaux**  
Click to Chat

**Objectif**  
Augmenter la satisfaction client

Fondée en 1933, Air France est la principale compagnie aérienne française. Son objectif : « Proposer le meilleur produit du marché et faire la différence par le service. »

## RÉSULTATS

**93 %**

satisfaction globale après un échange par Click to Chat

**85 %**

taux d'occupation sur une 20<sup>aine</sup> de conseillers AirFrance et Flyingblue

**10 min**

de DMT moyenne et un délai de réponse au 1<sup>er</sup> message de

**30 sec**

contact@iadvize.com  
08 05 69 61 31 (numéro vert)

## CAS CLIENT

# AIR FRANCE

**En assistant ses visiteurs par Click to Chat dans un objectif de satisfaction client, Air France atteint un taux de satisfaction de 93% sur plus de 50 000 conversations**



### Le challenge : assister et conseiller ses visiteurs pour augmenter la satisfaction client

En octobre 2013, Air France fête ses 80 ans d'existence. Aujourd'hui, 243 destinations sont desservies dans 103 pays, et plus d'1,6 million de kilomètres sont parcourus chaque jour, soit 4 fois la distance Terre-Lune.

Les centres de Relation Client d'Air France en France sont composés de **800 conseillers** répartis sur 5 sites en France pour servir 4 millions d'appels de 6h30 à 22h 7/7, 120000 emails, **50000 conversations Chat**, 30000 web call back et 60000 tweets ou posts Facebook. C'est aussi un réseau de 15 agences dans les grandes villes françaises qui accueillent, conseillent et distribuent les offres Air France à 350000 clients par an.

L'activité d'Air France a basculé d'un univers de vente à distance vers des **activités en interface digitale avec le site Airfrance.com, ce qui représente aujourd'hui près d'un motif de contact sur 2.**

En partant du besoin qu'ont les clients d'obtenir une **réponse de plus en plus rapide aux demandes d'assistance écrite** et pour lesquelles l'email est aujourd'hui mal adapté, ainsi que la volonté d'**augmenter la satisfaction sur tous les points de fragilité connus de**

*« Le contact humain permet de rendre fluide donc facile la relation commerciale attentionnée que nous ambitionnons pour nos clients afin de les fidéliser »*

son site, grâce à un contact plus humain, Air France a décidé de déployer la solution Click to Chat d'iAdvize.

**La solution :** assister par Chat les visiteurs en recherche d'aide, sur des phases finales de réservation, ou sur des problématiques «care» à valeur ajoutée

Aujourd'hui, **plus d'une centaine de conseillers sont formés à la relation client par Chat**, dont un tiers en triple session afin de proposer une assistance par Click to Chat du lundi au samedi de 9h à 21h.

Après une courte période de lancement sur les pages Aide & contact, Air France a déployé avec iAdvize une stratégie de mise en relation sur les étapes en amont du moteur de réservation des billets primes et payants mais aussi sur les pages de modification des réservations (gestion de commande).

Air France avait la volonté de ne pas offrir d'assistance pro-active à ses visiteurs. Une stratégie d'assistance par Chat 100% réactif a alors été déployée. **Des boutons fixes et flottants sont proposés aux visiteurs en fonction de leurs comportements**, leur permettant ainsi d'être assistés en temps réel dans leurs démarches.

Intégrer le Click to Chat dans la relation client d'Air France permet de **mettre en place un canal de communication international**, déjà déployé en France, au Royaume Uni, en Suède, au Portugal, en Norvège, au Danemark, etc.

*« 30 minutes de formation suffisent côté outil ensuite nous avons réalisé un briefing d'une demi-journée pour communiquer sur les objectifs et les procédures spécifiques à ce média »*

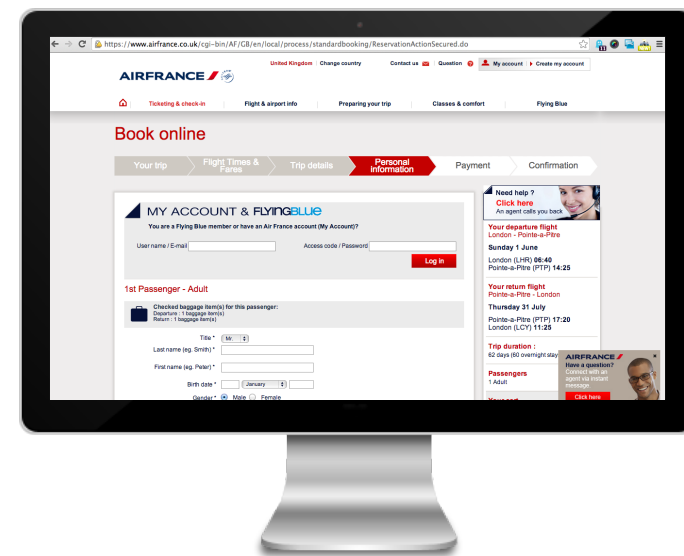
Alain Vendrasco

Grâce à des **règles de ciblage comportemental portant sur des étapes sensibles** liées à la réservation de billet ou à l'aide et l'assistance une fois ce billet acheté, ainsi qu'à un service client internalisé, AirFrance apporte à la fois **réactivité et satisfaction pour les visiteurs** de son site internet.

En 6 mois d'utilisation du Click to Chat iAdvize, **93% des voyageurs ayant échangé avec un conseiller se déclarent satisfaits à très satisfaits**, avec notamment 96% de satisfaction client concernant la rapidité de réponse, lié au fait qu'en moyenne, **la première réponse est adressée aux visiteurs en 30 secondes**.

Lorsque l'interaction par Chat se déroule sur des étapes définies comme « avant-vente », **25% de ces visiteurs assistés sont convertis en clients**.

## Découvrez le retour d'expérience d'Air France



Invitation réactive d'Air France



AIR FRANCE