Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Jeudi, 05 Juillet 2012 00:00 -

Une grande majorité des compagnies aériennes (93%) a décidé d'investir en priorité dans les services mobiles offerts aux passagers au cours des trois prochaines années, selon une étude de l'organisme SITA sur les tendances de l'informatique du secteur aérien, publiée mardi 3 juillet. Plus de la moitié d'entre elles (58%) veut se lancer dans des programmes "de grande ampleur", note l'organisme spécialisé dans les communications et solutions informatiques liées au transport aérien.

A ce jour, plus de la moitié des compagnies aériennes vend déjà des billets via les services mobiles et 89 % de celles-ci ont l'intention de faire de même d'ici 2015.

La moitié des compagnies aériennes a déjà développé des services mobiles pour la recherche de vol et l'enregistrement, et près de la moitié propose également des cartes d'embarquement, l'achat de billets et des informations sur le statut des vols.D'ici trois ans, presque neuf compagnies aériennes sur dix, soit la quasi-totalité des transporteurs, envisagent d'offrir les services sur smartphone concernant la recherche de vol, l'enregistrement, les cartes d'embarquement, les informations sur le statut des vols mais aussi le traitement des réclamations des clients et la gestion des bagages perdus.

Outre les services sur smartphones, les compagnies aériennes misent sur les réseaux sociaux pour améliorer leur visibilité. Quatre transporteurs sur dix font déjà de la publicité pour leurs vols par le biais des médias sociaux, et presque 90 % envisagent d'en faire autant d'ici 2015.

Plus de la moitié d'entre elles (57%) pense que les médias sociaux peuvent augmenter ses ventes, et plus du tiers (39%) souligne leur effet positif sur le service clients.

Cette étude a été menée sur plus de la moitié des cent plus grands transporteurs mondiaux.

Consultez la source sur Veille info tourisme: Les compagnies aériennes misent sur les services sur mobiles