Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Mardi, 26 Juin 2012 00:00 -

La « grand-messe » que, hommage à ses origines belges, SITA tient traditionnellement chaque année à proximité de Bruxelles, n'est ni un congrès, ni un salon, ni même un « think tank », mais un peu de tout cela à la fois : une occasion incontournable pour les clients et prospects du principal fournisseur mondial de services à l'industrie du transport aérien de faire le point sur l'état de la technologie et d'identifier les pistes à suivre pour améliorer leurs services et, partant, leur rentabilité.
Le dernier rapport de SITA montre ainsi que neuf compagnies sur dix mettront à la disposition de leurs passagers, sur mobile, la recherche de vols, l'enregistrement, la carte d'embarquement, l'achat de billets, le statut des vols ainsi que les services annexes — générant les fameux revenus « auxiliaires » —, les réclamations à propos des bagages, etc. La moitié des compagnies ont d'ailleurs déjà implémenté la plupart de ces services.
De même, d'ici 2015, 89 p.c. des cent premières compagnies aériennes dans le monde s'apprêtent à développer la vente de billets sur mobile dans les trois prochaines années, si ce n'est déjà fait. Celle-ci devrait représenter 12 p.c. de la billetterie à l'horizon 2015, contre 7 p.c. aujourd'hui.
Le site web des compagnies compte encore pour 86 p.c. de l'interaction avec les passagers, mais 70 p.c. de ceux-ci utilisent aussi, désormais, leur smartphone. L'agence de voyage n'est plus le seul intermédiaire qu'à raison de 21 p.c., tandis que les réseaux sociaux comptent déjà pour 13 p.c. En revanche, le smartphone est déjà utilisé à 91 p.c. pour ce qui est des services proposés par les compagnies, et à 71 p.c. pour le traitement des passagers.
Neuf compagnies sur dix, encore, investiront aussi dans les médias sociaux au cours de la même période, afin de personnaliser au mieux leurs offres.

en savoir plus

Consultez la source sur Veille info tourisme: Mobile et réseaux sociaux priorités du secteur aérien d'ici 2015