

UNE COMPAGNIE AERIENNE RESOUT LES PLAINTES 10X PLUS RAPIDEMENT GRACE A UNE SOLUTION DE GESTION DES RECLAMATIONS



«En utilisant SPS pour centraliser et optimiser nos processus de gestion des réclamations à échelle mondiale, nous avons réduit nos coûts, amélioré notre visibilité et pouvons désormais répondre 10 fois plus rapidement à nos clients. De plus, nous avons la souplesse nécessaire pour mieux gérer les flux très irréguliers des réclamations, ce qui est essentiel pour le succès de notre compagnie aérienne »

– Responsable du Service Client d’une compagnie aérienne importante

Le besoin d’améliorer les relations clients, dans un secteur du transport aérien toujours plus compétitif, a conduit une importante compagnie aérienne commerciale à choisir le service externalisé de SPS pour optimiser ses processus de gestion des réclamations dans le monde entier. La solution multilingue centralise et numérise toutes les réclamations et plaintes écrites entrantes multicanales (papier, email, fax), améliorant ainsi la visibilité et permettant à l’entreprise de réduire considérablement le temps de traitement des plaintes, ce qui se traduit par un service client plus rapide, plus efficace et par une fidélité client croissante.

Accélérer le traitement des réclamations

Alors que le transport aérien est de plus en plus répandu et que les passagers bénéficient d’un plus grand choix commercial, cette compagnie aérienne internationale avait besoin d’améliorer la fidélisation à travers son service client en répondant plus rapidement

aux demandes de ses usagers. Auparavant, le service était géré de manière décentralisée, ce qui mettait les ressources internes à rude épreuve, et se traduisait par un temps de traitement moyen de 30 jours. En passant à la solution SPS de service global de gestion des réclamations, qui inclue du personnel dédié et des systèmes intégrés, la compagnie aérienne a réduit de 10 fois la résolution des temps de



Une résolution

10 fois plus rapide

réponse, en passant à seulement trois jours. Cela a considérablement augmenté la satisfaction client et a également permis à l’entreprise d’être pleinement conforme aux règlements de

Profil Client

La compagnie aérienne est un acteur majeur sur le marché mondial, transportant près de 50 millions de passagers par an vers de nombreuses destinations dans plus de 90 pays. Elle emploie plus de 100 000 personnes dans le monde et a un chiffre d’affaires annuel de plus de 10 milliards d’euros.

En savoir plus sur nos solutions:



SPS 
Swiss Post Solutions

l'IATA, qui exigent aux compagnies aériennes commerciales de répondre à toutes les plaintes de la clientèle dans les 28 jours ou dans les 9 jours pour les titulaires de carte de fidélité.

La flexibilité pour s'adapter aux flux irréguliers des réclamations

Bien qu'il existe une corrélation directe entre le nombre de passagers et les réclamations écrites, la compagnie aérienne avait des difficultés pour répondre systématiquement aux clients en raison de l'affluence irrégulière et de la saisonnalité de l'industrie du transport aérien. La flexibilité du service est particulièrement importante lors d'événements imprévisibles, tels que le nuage de cendres volcaniques islandais, moments pendant lesquels la compagnie aérienne doit annuler rapidement un grand nombre de vols. Dans de telles occasions, le nombre de réclamations par jour peut quadrupler et, si elles ne sont pas résolues rapidement, peuvent entraîner d'autres plaintes liées aux retards et à la non réactivité. La solution externalisée de traitement des réclamations de SPS fournit à la compagnie aérienne la flexibilité nécessaire pour numériser et traiter efficacement plus de 1000 réclamations écrites par jour pendant



1000

réclamations traitées
pour les jours de pointe

les périodes de pointe, par exemple lors de grèves ou à cause de conditions météorologiques difficiles. En garantissant à tout moment la rapide prise en compte des plaintes des clients, la compagnie aérienne bénéficie d'un avantage certain sur la concurrence.

Optimisation du coût par réclamation

La flexibilité du service et la centralisation des processus de gestion des réclamations de la nouvelle solution SPS ont apporté des avantages économiques importants à

l'entreprise. Le service externalisé avec un modèle de tarification par réclamation a augmenté l'agilité commerciale de la compagnie aérienne tout en réduisant considérablement ses coûts fixes et lui a également permis de gérer les cycles à court terme de manière beaucoup plus rentable. De plus, grâce aux processus optimisés de SPS, à une technologie entièrement intégrée et à une équipe dédiée de spécialistes, administrateurs et analystes, la compagnie aérienne a réduit le coût de traitement de chaque réclamation d'environ 50%.



Réduction

des coûts de traitement de 50%

Service de traitement des réclamations totalement intégré, multicanal, multilingue et international

Le service SPS gère les réclamations dans le monde entier à l'aide d'une plateforme centralisée et effectue les traitements à travers trois centres régionaux situés stratégiquement. Les réclamations des clients sont principalement manuscrites et envoyées à la compagnie aérienne dans un format non structuré, avec de nombreuses pièces jointes telles que des reçus et autres documents justificatifs, et dans diverses langues. Les équipes multilingues de SPS numérisent, analysent et classifient les réclamations reçues dans plus de 20 langues, en stricte conformité avec les réglementations des



20

langues au
niveau mondial

compagnies aériennes concernant la catégorisation des plaintes. Toutes les informations sont numérisées et capturées dans un fichier de réclamation spécifique dans un logiciel hors ligne spécialement développé, qui se connecte tous les soirs au système CRM de la compagnie aérienne, déclenchant des processus automatiques de gestion des réclamations en fonction du type de plainte. Le lendemain matin, les employés de la compagnie aérienne en contact direct avec le client ont accès aux détails entièrement répliqués de la réclamation physique et aux informations actualisées sur le statut de la plainte. Tout cela a entraîné une amélioration de la communication client, une réduction des délais de gestion des réclamations, une meilleure visibilité, et une fidélisation clients grandissante.

Pourquoi Swiss Post Solutions

La compagnie aérienne a choisi une solution externalisée de SPS par rapport à d'autres solutions concurrentes comme XEROX en raison de la capacité de SPS à fournir un service multilingue, multi-localisé et véritablement mondial. Ayant travaillé avec SPS depuis 15 ans, la compagnie aérienne a récemment conclu un nouvel accord de 5 ans afin d'optimiser ses processus de réclamation.