



×

airBaltic

SUCCESS STORY

## airBaltic augmente son CVR de 5,8 % grâce à la segmentation client basée sur l'IA d'Insider

Personnalisation

A/B Testing



5.8% augmentation du CVR



Avec une seule plateforme, nous avons tout ce dont nous avons besoin pour acquérir, activer et fidéliser nos utilisateurs tout en générant des revenus. C'était un choix judicieux d'optimiser les expériences clients en fonction de leurs besoins en constante évolution, et Insider nous a énormément aidés dans cette démarche. Nous pouvons tester nos idées pour voir ce qui fonctionne, et cela a un impact significatif sur nos KPIs. Je suis convaincu que ce n'est que le début de la création d'une expérience client de premier ordre. Rien ne nous arrête, car l'équipe d'Insider nous inspire constamment à penser : 'Quelle est la prochaine étape ?'

Head of Digital Marketing and Loyalty

airBaltic

### Sommaire exécutif

airBaltic souhaitait créer des expériences client contextuellement pertinentes sur ses canaux digitaux, avec un accent particulier sur son site web. Face à une concurrence intense dans l'industrie aérienne, il était crucial de proposer des expériences uniques pour permettre à l'équipe digitale d'atteindre ses KPIs clés et de stimuler ses résultats? La plateforme avancée d'Insider s'est avérée être le partenaire idéal. airBaltic était impatient d'exploiter la **segmentation client basée sur l'IA d'Insider**, un outil essentiel pour l'évolution continue et durable des expériences clients, dans une approche agile et évolutive. En créant des options personnalisées pour différents segments d'audience, airBaltic a pu tester et expérimenter différentes versions de sa page d'accueil, permettant ainsi de proposer des expériences fluides et uniques pour les utilisateurs à chaque étape de leur cycle de vie. Cela a permis **d'augmenter les taux de conversion de 5,8 %**.

### A propos d'airBaltic

airBaltic est une compagnie aérienne régionale qui dessert 60 destinations depuis sa base principale à Riga, en Lettonie, depuis 1995. Avec plus de 1 500 employés, la compagnie offre des connexions pratiques via Riga vers son réseau couvrant l'Europe, la Scandinavie, la CEI et le Moyen-Orient. Elle a été la première compagnie aérienne au monde à introduire le tout nouvel Airbus A220-300.

En combinant les meilleures pratiques des compagnies aériennes traditionnelles et des transporteurs ultra-low-cost, airBaltic propose aux passagers des services en classe économique ainsi qu'une expérience de classe affaires complète. Ses priorités principales sont la sécurité, la ponctualité et la qualité du service.

+1,200 marques dans le monde font déjà confiance à Insider

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

Demandez une démo

# Pourquoi Insider?

airBaltic a été impressionné par la gamme d'options de segmentation et d'A/B tests offertes par Insider, qui l'aideraient à attirer et à fidéliser les clients. Avec une multitude d'outils de personnalisation faciles à utiliser, airBaltic était impatient d'explorer les produits d'Insider pour augmenter les conversions et le chiffre d'affaires.

## CAS D'USAGE #1

# Augmentation des conversions de 5,8 % grâce à la segmentation client basée sur l'IA

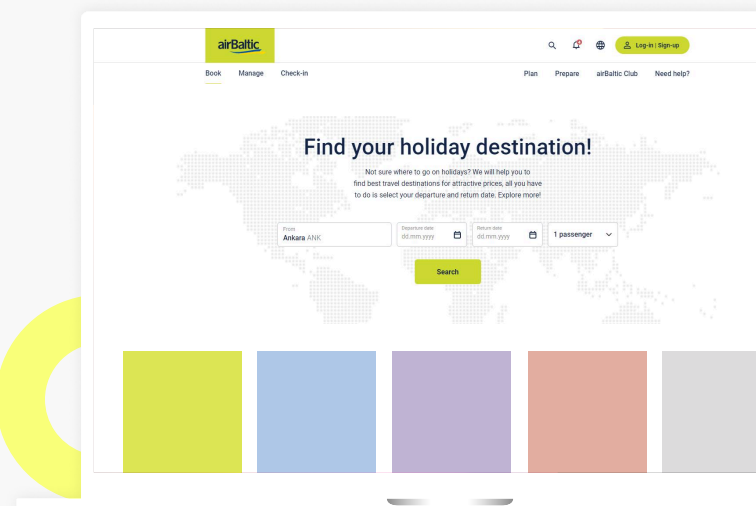
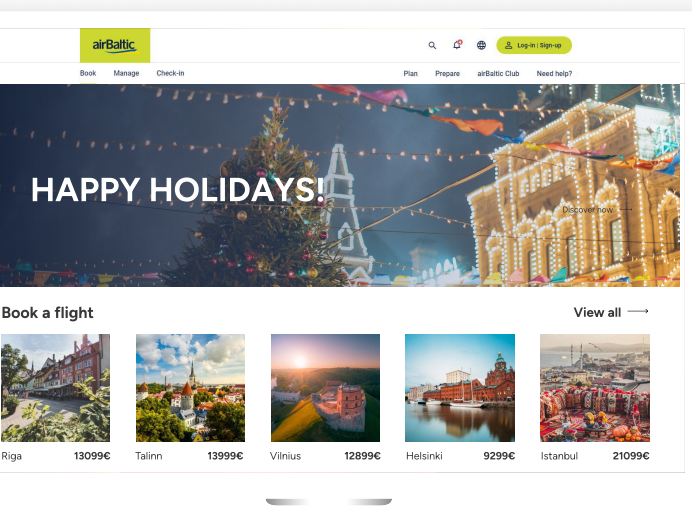
## Le challenge

À mesure que les besoins et les préférences des utilisateurs évoluent, airBaltic souhaitait que ses canaux digitaux soutiennent une expérience de marque unique qui engage constamment les utilisateurs à chaque étape de leur cycle de vie. Cet objectif était également essentiel pour améliorer ses principaux KPIs, comme le taux de conversion et la durée moyenne des sessions sur son site web.

## La solution

airBaltic a exploité la segmentation client basée sur l'IA d'Insider pour personnaliser sa page d'accueil en fonction de différents segments d'audience. Cela lui a permis de tester différentes versions de la page d'accueil pour identifier l'expérience client la plus performante.

En gardant ses KPIs principaux au centre des préoccupations, l'équipe a utilisé les A/B tests d'Insider pendant une semaine sur sa page d'accueil, avec trois variations différentes, y compris la version originale.



Résultats

5.8%

Augmentation du CVR



Notre expérience avec Insider s'est déroulée en douceur et avec succès. L'intégration a été très rapide et nous n'avons pas eu à craindre de surcharger notre équipe IT. La plateforme unifiée d'Insider, alimentée par l'IA, nous a permis d'offrir une expérience personnalisée à chaque client qui visite notre site web. »

Head of Digital Marketing and Loyalty

airBaltic



## En résumé

En utilisant la plateforme d'Insider, airBaltic a pu créer des expériences engageantes et mémorables pour ses clients, sans nécessiter de support IT supplémentaire. Cela aide airBaltic à atteindre ses principaux KPIs et à augmenter ses taux de conversion.

## Perspective d'avenir

Dans un avenir proche, airBaltic prévoit d'explorer les notifications **Web Push** d'Insider. Grâce à cette fonctionnalité, la compagnie souhaite créer des messages contextuels et personnalisés pour différentes campagnes, telles que les alertes tarifaires, les confirmations de réservation, les mises à jour de vol, et bien plus encore.



### Fonctionnalité préférée Segmentation

La fonctionnalité préférée d'airBaltic est la **segmentation client basée sur l'IA d'Insider**, qui permet d'adapter l'expérience aux préférences uniques des utilisateurs à chaque étape de leur cycle de vie.

## A propos d'Insider

Insider — une plateforme unique pour construire des expériences personnalisées et cross-canal - permet aux spécialistes du marketing de connecter les données des clients à travers des canaux et les systèmes, de prédire leur comportement futur grâce à l'IA et de personnaliser les expériences clients. Les spécialistes du marketing utilisent la plateforme Insider pour offrir des expériences cohérentes et attrayantes sur des canaux tels que le Web, les applications, le Web Push, les Emails, les SMS et les applications de messagerie (WhatsApp).

Insider a récemment obtenu le statut de licorne et a été félicité par le NASDAQ pour être devenue l'une des rares licornes SaaS B2B fondées et dirigées par des femmes dans le monde. Insider a été nommée leader dans le [Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022](#), [The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021](#), et [IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Platforms Focused on Front-Office Users 2021-22 Vendor Assessment](#).

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

Demandez une démo

useinsider.com | info@useinsider.com