

[Quoi de neuf?](#)

## Le Billet de Calin Rovinescu, Président et chef de la direction: Futur Antérieur



**Aoû 29, 2018**



Pensez à l'illustre commandant James T. Kirk dans Star Trek : son communicateur à clapet ne lui permettait guère plus que de joindre son vaisseau, l'USS Enterprise. Avec 200 ans d'avance sur lui, les clients d'Air Canada peuvent déjà faire bien plus avec leur cellulaire. Or, nous explorons sans cesse de nouvelles possibilités numériques pour devancer l'avenir.

Nos clients étant mobiles (nos ventes sur mobiles croissent de 50 % par an), nous investissons massivement dans les technologies de services client et d'exploitation. Pour répondre à cette forte demande numérique, nous avons recruté des experts en conception, en analyse de données, en gestion de la relation client et en développement des TI.

Depuis six mois, nous avons déployé un nouveau site web de réservations avec plus d'options tarifaires pour satisfaire aux besoins particuliers des clients, et des outils favorisant la transparence: consultation en direct des listes d'attente et de surclassement, plans de cabine, menus en classe Affaires pour un vol à venir, état des vols arrivants et cartes d'accès à bord multi-passagers (appréciées des familles).

En ce moment, nous testons un service de Passes de vols exclusif pour réserver un billet en 30 secondes (nouvelle application mobile Air Canada, offerte en 2019). Nous concevons aussi un outil de suivi en temps réel des bagages enregistrés.

Nous adoptons d'autres technologies, et avons même été le premier transporteur canadien à développer une fonction pour Alexa, l'assistant vocal virtuel d'Amazon, qui utilise l'intelligence artificielle pour répondre aux questions orales sur des sujets comme les calculs de prix. Pour simplifier la vente de billets et le suivi du fret, nous étudions la chaîne de blocs, l'impressionnante technologie qui sous-tend le bitcoin.

À l'appui de ces initiatives, notre vaste programme de mise en place d'un nouveau système informatisé de services aux passagers s'étale sur deux ans. Grâce à lui, nous disposerons de l'infrastructure pour gérer en coulisses non seulement les réservations, mais aussi un grand éventail de fonctions (encore inimaginables) de soutien à la clientèle.

Premier transporteur aérien du monde à se doter d'un système informatisé de réservations, Air Canada reste un pionnier de la technologie. Si les progrès se succèdent à vitesse fulgurante, ces innovations futuristes ont un point commun : notre engagement indéfectible à offrir un excellent service clientèle.





MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

