



יותר לרגליים, אפשרות הטייה גדולה יותר של המושב, דלפקי בידוק ייעודיים, ערכת נוחות לזמן הטיסה וכינוקים נוספים. מהלך ההשקה נתמך בקמפיין טלוויזיה מושקע בכיכובו של השחקן שלמה בראבא. מאז השקתה, המחלקה נוחלת הצלחה גדולה ושיעור רצון הלקוחות הטסים בה גבוהה ביותר.

שדרוג טרקליני המלך דוד בארץ ובעולם - על מנת לשפר את חוויית טרום הטיסה עבור נוסעי המחלקה הראשונה ומחלקת עסקים, ועבור חברי מועדון הנוסע המתמיד במעמדות היוקרה, אל על משקיעה לאורך

על מנת לתת מענה לתחרות הגוברת בתחום התעופה ועל מנת לשמור על המובילות שלה בשוק, שדרגה אל על את צי המטוסים שלה והשיקה מגוון חדשנויות בתחום השירות ללקוח ובזירה הדיגיטלית

הפתרונות היצירתיים

על מנת לעמוד באתגר השיווקי, פעלה אל על במספר גזרות: חידוש צי המטוסים שלה, שיפור חוויית הלקוח, העמקת פעילותה בזירה הדיגיטלית ושדרוג ערוצי המכירה הישירה.

שדרוג צי המטוסים

על מנת לשרת את הצרכים המשתנים בשוק התעופה המקומי, אל על רכשה צי מטוסי בואינג 737-900ER חדשים ומתקדמים מסוגם, שנרכשו בהשקעה של כ-325 מיליון דולרים.

המטוסים החדשים מעניקים ללקוחות אל על חוויית טיסה נוחה ומפנקת. עם עיצוב פנים חדש ורענן, הכולל תאורה חווייתית שמנעימה את מהלך הטיסה, שירותים מחזית הטכנולוגיה כדוגמת חיבור למחשב נייר ושקע USB גם במחלקת התיירים, ייהנו הנוסעים מחוויית טיסה מתקדמת ונעימה, ממושבים חדישים, נוחים וארגונומיים ומערכת בידור בטכנולוגיה מתקדמת עם מגוון תכני בידור, המשודרים ישירות למכשירים הניידים של הנוסעים.

שיפור חוויית הלקוח

מחלקת תיירים פלוס. כדי להעצים את חוויית הטיסה, השיקה אל על בשנה החולפת מחלקת שירות חדשה תחת השם "מחלקת תיירים פלוס". המחלקה החדשה מציעה חוויית טיסה נוחה, מפנקת ונעימה יותר. הטסים במחלקה זו נהנים ממושבים משופרים עם מרווח גדול

חברת אל על הוקמה באופן רשמי בשנת 1949, אך כי כבר בספטמבר 1948 המריאה טיסת הבכורה של החברה והביאה את הנשיא חיים ויצמן מזינבה לישראל. בשנת 2005 הושלמה הפרטת החברה והיא הועברה לבעלות חברת כנפיים. לאורך השנים, חיזקה החברה את מעמדה כמוביל הלאומי של מדינת ישראל ושל העם היהודי. כיום היא טסה ל-35 יעדים ישירים ולעוד כ-600 יעדי המשך.

הסביבה התחרותית

שוק התעופה העולמי, הנחשב לאחד השווקים התחרותיים ביותר בעולם, משתנה באופן תדיר על מנת להתאים עצמו לסביבה הצרכנית, הטכנולוגית והעסקית. האצת התחרות ופתיחת השמיים בישראל לחברות תעופה סדירות נוספות וחברות Low Cost, ביחד עם הימצאות בסביבה גיאופוליטית ייחודית, מעמידים את אל על כפני אתגרים מורכבים ומגוונים.

האתגר השיווקי

התובנה אליה הגיעו באל על לנוכח השינויים שחלו (ועוד יחולו) בשוק התעופה העולמי והתגברות התחרות מצד חברות תעופה זרות שהחלו לפעול בישראל, היא כי חברת תעופה שרוצה לשרוד ולשגשג חייבת לחדש ולהתחדש בכל תחומי הפעילות שלה. על כן, האתגר השיווקי של אל על בשנת 2013 היה להשיק חדשנות בממשקי המגע עם הלקוח לפני הטיסה, במהלכה ואחריה, ולהיערך להתגברות התחרות הצפויה לה בעתיד בעקבות יישום מדיניות "השמים הפתוחים".





www.elal.co.il

ובעתיד...

בתחילת שנת 2014 עומד שוק התעופה בישראל לעבור שינוי דרמטי עם כניסתן לתוקף של תקנות 'השמיים הפתוחים', שיגרמו להגברת התחרות מצד חברות ה-Low Cost הבינלאומיות שטסות לישראל וממנה. על מנת לשמור על מעמדה כחברת התעופה המובילה מישראל ואליה, תידרש אל על להשיק אסטרטגיה עסקית חדשה, המותאמת לסביבה התחרותית שהשתנתה. אסטרטגיה עסקית זו תתבסס על המוניטין של המותג אל על, כמו גם על החידושים שהוטמנו לשיפור חוויית הלקוח, ועל מבנה עסקי חדש, שיוכל לתת מענה לתחרות מצד חברות ה-Low Cost בקווים בהם פועלת אל על.

ובאם הצעתם התקבלה, הם מקבלים על כך הודעה 30 שעות לפני מועד הטיסה ומשלמים על השדרוג את המחיר שהתחייבו עליו בזמן המכרז.

שירותים משלימים לחופשה. כיום, לקוחות אל על יכולים גם להזמין באתר את שאר מרכיבי החופשה כדוגמת בתי מלון, רכב, כרטיסים למגוון אטרקציות תיירותיות, הסעה משדה התעופה, ביטוח נסיעות, הזמנת מודם סלולרי לגלישה אלחוטית חופשית בכל מקום בעולם ועוד.

חבילות הנופש. בנוסף לרכישה עצמאית ונפרדת של שירותי תיירות, הרחיבה אל על את הצעות הערך שהיא מספקת בתחום הנופש. באתר הוטמע ממשק מיוחד המאפשר רכישת חבילות נופש הכוללות טיסה ומלון במחירים אטרקטיביים. לצד חבילות החופשה הרגילות, ניתן למצוא באתר גם חבילות פנאי לצפייה בהופעות, כמשחקי כדורגל ובאירועי תרבות אחרים.

שדרוג אפליקציית המובייל. על מנת לתת מענה למגמה במסגרתה הצרכן מברר, בודק ורוכש שירותי תיירות לא רק מול מסך המחשב אלא גם באמצעות סמארטפונים וטאבלטים, שודרגה ב-2013 אפליקציית המובייל של אל על וכעת היא מאפשרת הזמנה ותשלום על טיסות, בידוק מוקדם, בחירת מושב וביצוע שאר הפעולות המתאפשרות באתר האינטרנט של החברה. חברי המועדון של אל על גם יכולים לקבל באמצעות האפליקציה את מלוא המידע המעודכן על מצב החשבון שלהם כולל דו"ח תנועות אחרונות, מחשבון המרות ועדכון פרטים אישיים.

השנים משאבים רבים בטרקלינים שהיא מפעילה בנתב"ג ובשדות התעופה של ניו יורק, פריז ולונדון.

שדרוג הארוחות בטיסה. כדי לשפר ולשדרג את חוויית הטיסה חברה אל על בשנים האחרונות לשף שגב משה, שמתכנן עבורה את תפריטי הארוחות ככל המחלקות. בשנת 2013 הושם דגש על שדרוג הארוחות לנוסעי המחלקה הראשונה, הממותגת כיום תחת השם "הבחירה של שגב", שמשלבת לא רק חומרי גלם עשירים ומנות מפתיעות אלא גם צורת הגשה מפתה.

שדרוג ערוצי המכירה הישירה

מאז עלייתו לאוויר, אתר האינטרנט המקוון של אל על משמש את המטייל הישראלי לקבלת מידע מגוון על יעדי הטיול, טיפים על היעד וכדומה. האתר מאפשר, לצד רכישת הכרטיסים, גם אפשרויות לבחירת מושב, סוג הארוחה בטיסה וביצוע בידוק מוקדם. בנוסף, ניתן כיום לבצע תכנון מושלם של הטיסה כולל רכישת מוצרי תיירות נוספים ומגוונים, עיון בתוכן עשיר בנושאי טיולים וחופשות, החל מטיפים של דיילי החברה על אתרים ומקומות מיוחדים, וכלה בנתונים עדכניים על מזג האוויר ביעד הטיסה.

אל על upgrade. השירות החדש מאפשר ללקוחות לשדרג את עצמם ממחלקת תיירים למחלקת עסקים, או לחילופין, לרכוש מושב ריק נוסף במחלקת התיירים בשיטת המכרז. לאחר שהם רוכשים כרטיס טיסה, הנוסעים יכולים להגיש הצעת מחיר לשדרוג למחלקת עסקים או לשדרוג למושבים נוספים במחלקת תיירים,

דברים שלא ידעת על אל על

- את השם אל על בחר דוד רמז, שר התחבורה הראשון של מדינת ישראל, והוא מבוסס על פסוק מפרק בספר הושע.
- ב-1961 קבעה אל על שיא עולמי לאותה תקופה לטיסה המסחרית הרצופה הארוכה ביותר: טיסה ללא חניית ביניים מתל אביב לניו יורק במטוס בואינג 707.
- במסגרת 'מבצע שלמה', נכנסו 1,087 עולים מאתיופיה למטוס ג'מבו אחד של אל על.
- בקרוב, יכלול כל מטוסי החברה חיבור לרשת האינטרנט במהלך הטיסה.



2013

אל על משדרגת את צי המטוסים באמצעות רכש של ששה מטוסי בואינג מתקדמים מדגם 737-900ER.

2012

מושקת מחלקת "תיירים פלוס", לחוויית טיסה נוחה, מפנקת ונעימה יותר.

2005

תהליך ההפרטה של אל על מגיע לסיומו והחברה עוברת לשליטת חברת "כנפיים".

1991

יותר מאלף עולים מאתיופיה נכנסים לתוך מטוס ג'מבו אחד במסגרת 'מבצע שלמה'.

1950-6

אל על מובילה את מבצעי העלייה מתימן, איראן והודו ב"מרבד הקסמים" ו"עזרא ונחמיה".

1948

אל על יוצאת לדרך, כשעל סיפון טיסת הבכורה מתארח הנשיא חיים ויצמן.