



El aeropuerto de Fráncfort, con un tráfico de aproximadamente 61 millones de pasajeros cada año, es el tercer aeropuerto más grande de Europa y una de las principales plataformas aeroportuarias del mundo. Es un aeropuerto que no deja de crecer: su pista oeste alcanzará un total de 700.000 operaciones de despegue y aterrizaje en 2020, con más de 70 millones de pasajeros al año. Ante este aumento continuo del tráfico, se han creado nuevos servicios digitales que revolucionarán la experiencia de los viajeros.

[shop.frankfurt-airport.com](http://shop.frankfurt-airport.com)



**Daniel Pötzing**  
Director de Tecnología de AOE



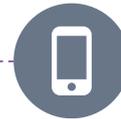
Transformación digital en un marketplace de múltiples vendedores



Integración de más de 30 sistemas



Nuevo concepto comercial para las compras de los pasajeros tanto en línea como en las tiendas



Nuevas oportunidades comerciales

“ Akeneo PIM permite a los comerciantes de Fraport integrar fácilmente los datos de sus productos en su plataforma de e-commerce y completarlos directamente en la interfaz. ”

## Presentación del proyecto PIM integrado en un marketplace de múltiples vendedores

### Condiciones previas:

- La primera transformación digital de un aeropuerto con un nuevo tipo de plataforma integral de e-commerce.
- Integración de una gran variedad de comerciantes.

### Datos claves:



**Número de empleados en el proyecto:** 15 por ahora (más de 300 al finalizar)



**Número de usuarios de la solución PIM:** 10



**Canal de distribución:** e-commerce y aplicación móvil



**Fuentes de datos:** interfaces directas y archivos Excel



**Duración del proyecto:** 12 meses

## Contexto

El aeropuerto de Fráncfort tenía un gran reto por delante: transformar su actividad comercial física en actividad comercial en línea para adaptarse a la era digital. Todas sus ofertas eran hasta el momento soluciones independientes: cada proveedor se encargaba únicamente de comercializar sus productos con su propia estrategia comercial. Por otro lado, la dirección del aeropuerto se encarga de calcular el número de pasajeros y la afluencia de los visitantes. Una vez reservado el billete, es posible identificar a los clientes en cualquier momento gracias a los datos del vuelo. Asimismo, la dirección controla totalmente la infraestructura operativa del aeropuerto.

Solo quedaba entonces combinar los intereses de los comerciantes y los del aeropuerto para generar un valor añadido claro y concreto para los clientes. Por tanto, el objetivo de este proyecto era combinar la inteligencia empresarial y la personalización para proponer a los pasajeros, en el momento y en el lugar oportunos, información y servicios interesantes durante el viaje. Se trataba de una tarea monumental que buscaba revolucionar el proceso de compra y los servicios y que se ha podido llevar a cabo con éxito.

*Todas las partes interesadas han podido empezar a trabajar con Akeneo PIM en un abrir y cerrar de ojos. Es muy fácil de utilizar gracias a su interfaz intuitiva.*

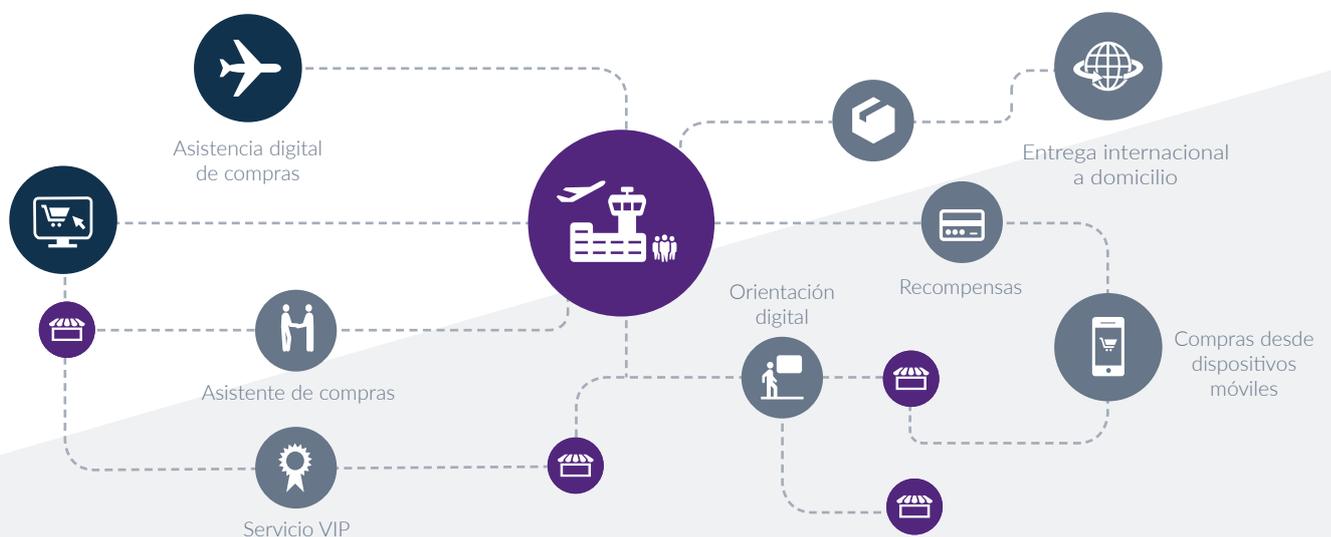
## Solución

Se tuvieron que definir a partir de cero todas las exigencias infraestructurales. El equipo de nuestro socio, compuesto por más de 70 miembros, ha trabajado en colaboración con un equipo de atención al cliente en este proyecto. Comenzaron por estudiar de forma global el proyecto de e-commerce multicanal a fin de definir el itinerario de los clientes, tanto en el interior como en el exterior del aeropuerto. Se establecieron especificaciones sobre las exigencias y los servicios de las diferentes categorías de clientes (desde los viajeros esporádicos hasta los viajeros habituales). La lista era larga y las expectativas, ambiciosas: la arquitectura de la plataforma de e-commerce aeroportuaria adquirió proporcionalmente una mayor complejidad.

La aplicación de este nuevo tipo de solución de e-commerce multicanal se basaba en:

- la selección personalizada de una infraestructura, funciones y servicios multicanal;
- el diseño modular de todos los elementos, que permite seleccionar por separado las funciones y ajustarlas a las exigencias y al modelo empresarial del cliente;
- la configuración, también modular, de herramientas, servicios y tecnologías flexibles.

El objetivo de este proyecto era proponer a los pasajeros, en el momento y en el lugar oportunos, información y servicios interesantes durante el viaje. Estos microservicios incluyen las siguientes funciones:



## El papel de Akeneo PIM en este proyecto único

El volumen de información procedente de los diferentes comerciantes necesitaba obviamente un sistema específico para gestionar los datos de los productos (PIM, Product Information Management). Finalmente, se eligió Akeneo PIM porque ofrecía una solución de código abierto fácil de integrar y de usar gracias a su interfaz de usuario intuitiva. Esta solución PIM simplifica la importación de los datos de productos y permite completarlos y traducirlos fácilmente de forma interna. Se han integrado a este sistema más de 300 comerciantes, que ahora pueden gestionar de forma individual sus propios datos de productos con la solución Akeneo PIM, integrada en la plataforma de e-commerce.

Incluso los comerciantes que utilizaban una solución diferente pueden conectarla a la nueva solución global. Este ambicioso proyecto cuenta con una arquitectura de alto nivel en la que Akeneo PIM garantiza el mantenimiento centralizado de los datos de los productos y de los servicios destinados a la plataforma comercial en línea (OHP, Online Retail Platform). Una vez que todos los datos de productos están actualizados, la solución PIM puede exportarlos directamente en todos los formatos correspondientes hacia otros puntos de contacto del aeropuerto de Fráncfort (terminales electrónicos, aplicaciones móviles, catálogos, etc).

*Akeneo PIM ha sido nuestra primera elección porque se trata de una solución de código abierto que también ha dado excelentes resultados en proyectos internacionales a gran escala de grandes compañías.*

## Plataforma de E-Commerce aeroportuaria con Akeneo PIM integrado



## Resultados del proyecto

Tanto para los viajeros habituales como para los pasajeros internacionales, esta nueva solución cubrirá el proceso de compra de principio a fin, desde la compra en línea (pago electrónico y ejecución del pedido en el aeropuerto) hasta el servicio de posventa. Los clientes podrán consultar y

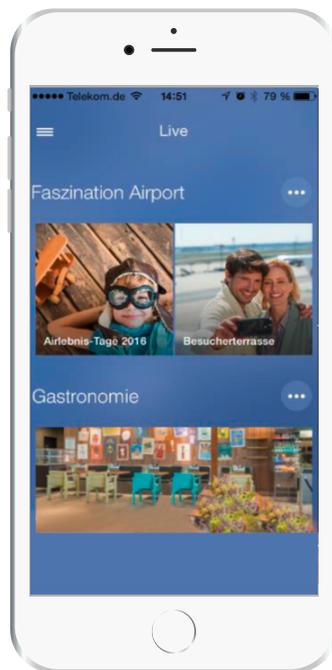
comprar productos mientras preparan el viaje, de camino al aeropuerto o cuando lleguen a la terminal. También podrán recoger su compra en la tienda o en la puerta de embarque o pedir que la envíen a su domicilio.

## Una experiencia impecable en todos los puntos de contacto con los clientes en tierra y en aire

Datos en tiempo real

Aparcamiento

Servicios de Fraport



Comprar en Fraport

Orientación

Restaurantes variados

## Perfil del socio



AOE es una empresa líder en el sector de la transformación digital de los modelos empresariales que opera a nivel mundial. Solo utiliza tecnologías empresariales de código abierto de probada eficacia, siguiendo una metodología flexible que le permite desarrollar programas informáticos innovadores, así como portales y productos digitales, al tiempo que establece una colaboración estratégica duradera con sus clientes, integrando sistemas complejos como soluciones PIM, CRM y de e-commerce.

AOE, con sede central en Wiesbaden, cuenta con más de 250 empleados, distribuidos en 5 países, que gestionan grandes plataformas estratégicas para destacadas multinacionales como Sony, Fraport, Commerzbank, Deutsche Telekom, Bosch, Cisco Systems, Thomas Cook, QVC y Panasonic.