



Der Frankfurt Airport ist mit rund 61 Mio. Flugreisenden der drittgrößte Flughafen Europas. Weltweit zählt er zu den bedeutendsten Drehkreuzen im Luftverkehr. Und es geht weiter aufwärts: Mit der Landebahn West werden die Flugbewegungen auf über 700.000 mit über 70 Mio. Fluggästen im Jahr 2020 steigen. Für sie sind neue, digitale Services entstanden, die das Erlebnis Flughafen komplett neu definieren.

shop.frankfurt-airport.com



Daniel Pöttinger
CTO bei AOE



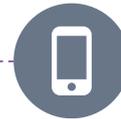
Digitale Transformation zur Multi-Merchant Marketplace-Suite



Integration von mehr als 30 Systemen



Neues Retail-Konzept für den Online- und Offline-Einkauf der Passagiere



Erschließung neuer Geschäftsfelder



Akeneo PIM ermöglicht es den Fraport Retailern, Ihre Produktinformationen problemlos in die E-Commerce-Suite zu integrieren und dort anzureichern.



Projektdarstellung des Akeneo PIM im Multi-Merchant Marketplace

Anforderungen:

- Erste Transformation eines Flughafens in eine neuartige All-in-one Commerce-Suite
- Integration zahlreicher Händler

Kennzahlen:



Anzahl Projektmitarbeiter:
15 heute, zukünftig mehr als 300



Nutzer des PIM: 10



Vertriebskanäle: E-Commerce & Apps



Datenquellen: : direkte Schnittstellen, Exceltabellen



Projektdauer: 12 Monate

Kontext

Frankfurt Airport und unser Integrations-Partner standen vor der großen Herausforderung, das Angebot des Offline-Flughafen-Business in den Online-Commerce des digitalen Zeitalters zu übertragen. Bisher agierten alle Retail-Angebote als Stand-alone-Lösungen. Alle Anbieter waren für die Vermarktung ihrer Produkte eigenverantwortlich, alle richteten sich jeweils selbst an die Kunden und Besucher des Frankfurt Airport. Der Airport hingegen definiert sein Passagieraufkommen und die Besucher-Frequenz: Jeder Kunde ist dem Airport anhand seiner Flugdaten bekannt und ist ab der Flugbuchung jederzeit identifizierbar. Obendrein kontrolliert

der Flughafen die gesamte Infrastruktur des Flughafenbetriebes. Jetzt musste es „nur“ gelingen, die Verbindung zwischen den Interessen der Seite Retail mit denen des Airports herzustellen. Und zwar als eindeutiger, spürbarer Kundennutzen. Ziel des Projektes war es, durch Business-Intelligence und Personalisierung die Passagiere während der Reise mit relevanten Informationen und Dienstleistungen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zu versorgen. Eine Mammut-Aufgabe für ein absolut neues Einkaufs- und Service-Erlebnis! Eine Aufgabe, die unser Integrations-Partner hervorragend realisierte.

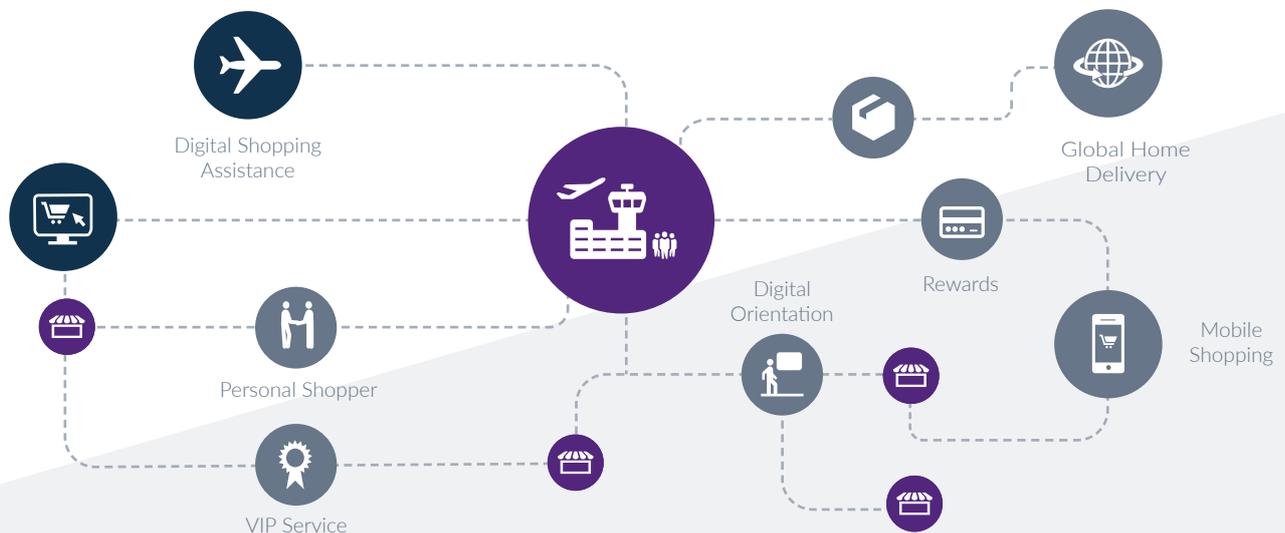
Alle Verantwortlichen konnten innerhalb kürzester Zeit mit dem Akeneo PIM arbeiten. Die intuitive Oberfläche macht es so leicht.

Die Lösung

Die gesamten Anforderungen an die Infrastruktur mussten neu erstellt und entwickelt werden. Ein Team von über 70 Mitarbeitern des Integrations-Partners plus ein Kunden-Team arbeiteten an dem Projekt. Alles begann mit dem ganzheitlichen Blick auf das Omni-Channel-E-Commerce-Projekt, um die Customer Journey innerhalb und außerhalb des Airports zu erfassen. Hier wurden die Anforderungen und Leistungen für verschiedene Kundengruppen festgelegt: für Normalreisende und für Vielreisende. Der Katalog war lang, die Anforderung selbst sehr hoch, und somit ist die Architektur der Airport- E-Commerce-Suite entsprechend komplex. Damit war man überzeugt, konnte die neuartige Omni-Channel-E-Commerce-Lösung umgesetzt werden:

- durch die einzigartige Auswahl von Omni-Channel-Funktionalitäten, -Services und der Omni-Channel-Infrastruktur
- durch den modularen Aufbau aller Komponenten, der die individuelle Selektion von Funktionalitäten ganz nach Anforderungen der Kunden und des Business-Modells ermöglicht
- durch ebenso modular angelegte Tools, Services und durch flexible Technologien

Ziel des Projektes war es, die Passagiere vor, während und nach der Reise mit relevanten Informationen und Dienstleistungen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zu versorgen. Diese Microservices umfassen folgende Features:



Die Rolle von Akeneo PIM in diesem einzigartigen Projekt:

Es war klar, dass für die umfangreiche Produktdatenverwaltung aller Händler ein Produkt-Information-Management-System (PIM) benötigt wurde. Akeneo PIM bot sich an, weil es eine Open-Source-Lösung ist, die leicht zu integrieren war und zudem durch ihre intuitive Nutzoberfläche äußerst bedienerfreundlich ist. Mit Akeneo PIM können Produktdaten leicht importiert und anschließend im Tool selbst bequem angereichert und übersetzt werden. Die zukünftig zu integrierenden über 300 Fraport-Händler können ihre Produktdaten mit Akeneo PIM eigenständig innerhalb der E-Commerce-Lösung verwalten. Auch die Händler, die bereits über eine eigene Lösung verfügen,

haben die Chance, sie problemlos an die Overall-Lösung anzubinden. In der Gesamtarchitektur des ambitionierten Projekts ist das Akeneo PIM für die zentrale Pflege der für die Online-Handels-Plattform (OHP) vorgesehenen Produkte und Services in allen ihren Eigenschaften zuständig. Sind alle Produktdaten auf aktuellem Stand, können sie direkt aus dem Akeneo PIM in den notwendigen Formaten an weitere Commerce-Touch-Points des Frankfurter Flughafens, wie elektronische Leittische, Apps, Kataloge etc., ausgeliefert werden.



Akeneo PIM war die erste Wahl, weil es eine Open-Source-Lösung ist, die sich zudem bei größeren internationalen Marken-Projekten bereits bewährt hat.“



Airport E-Commerce suite overall solution with Akeneo PIM



Resultate

Für Vielreisende und internationale Passagiere gleichermaßen wird die Lösung die gesamte Bandbreite der Shopping- Experience abdecken: vom Online-Shopping inklusive Online-Payment und Fulfillment am Flughafen bis hin zu After-Sales-Maßnahmen. Die Passagiere

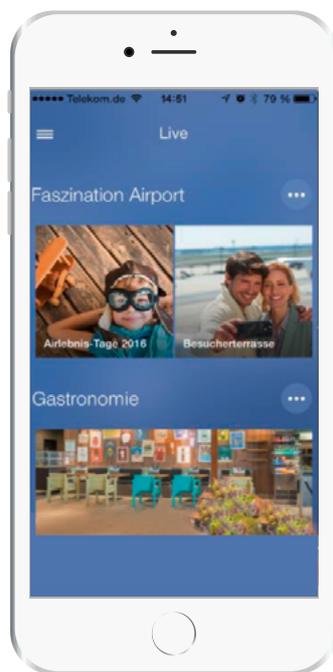
können schon bei der Reisevorbereitung, während der Anreise und beim Aufenthalt am Flughafen Produkte ansehen, kaufen und bezahlen. Und je nach Wunsch können sie sich den Einkauf im Shop abholen, ans Gate oder nach Hause liefern lassen.

One seamless experience across all touch-points on the ground and in the air

Real Time
Information

Parking

Fraport Services



Fraport
Shopping

Orientation

Varied Cuisine

Partner Profil



AOE ist ein führender globaler Dienstleister für Digitale Transformation und Digitale Business-Modelle und setzt dabei ausschließlich auf etablierte Enterprise-Open-Source-Technologien. So entstehen in agilen Softwareprojekten innovative Lösungen, digitale Produkte und Portale, die zu langfristiger strategischer Zusammenarbeit mit unseren Kunden führen und dabei

so komplexe Systeme wie z. B. PIM, CRM und E-Commerce integrieren. Mit unserem Hauptsitz in Wiesbaden und mehr als 250 Mitarbeitern in 5 Ländern betreuen wir umfangreiche strategische Plattformen für namhafte, global agierende Unternehmen. Darunter Sony, Fraport, Commerzbank, Deutsche Telekom, Bosch, Cisco Systems, Thomas Cook, QVC und Panasonic.