



Fréquenté par environ 61 millions de passagers chaque année, l'aéroport de Francfort est le troisième plus grand aéroport d'Europe et compte parmi les principaux pôles du réseau mondial de transport aérien. Il n'en finit pas de prendre de la hauteur... sa piste ouest fera passer son total cumulé des décollages et atterrissages à 700 000 à l'horizon 2020, avec plus de 70 millions de passagers par an. Pour accompagner cette augmentation continue du trafic, de nouveaux services numériques ont été conçus en vue de révolutionner l'expérience des voyageurs.

shop.frankfurt-airport.com



Daniel Pötzing
Directeur Technique chez AOE



Transformation numérique
en une marketplace
multi-marchands



Intégration de plus de
30 systèmes



Concept commercial inédit pour
les achats réalisés en ligne et hors
ligne par les passagers



Nouvelles ouvertures
commerciales

“
Le PIM d'Akeneo permet aux commerçants de Fraport d'intégrer aisément leurs données produit dans leur plateforme e-commerce et de les compléter directement dans l'interface.
”

Présentation du projet PIM intégré à la marketplace multi-marchands

Prérequis :

- La toute première transformation numérique d'un aéroport avec un nouveau type de plateforme e-commerce tout-en-un
- Intégration d'un large éventail de commerçants

Chiffres clés :



Nombre d'employés sur le projet :
15 pour l'instant (plus de 300 à terme)



Nombre d'utilisateurs du PIM : 10



Canaux de diffusion : E-Commerce et
Application mobile



Source de données : interfaces directes et
fichiers Excel



Durée du projet : 12 mois

Challenge

L'aéroport de Francfort a un défi de taille à relever : transformer son activité commerciale hors ligne en activité commerciale en ligne pour se mettre en phase avec l'ère numérique. Jusqu'ici, toutes ses offres se présentaient comme des solutions autonomes : chaque fournisseur était uniquement chargé de commercialiser ses produits et disposait de sa propre approche envers ses clients et prospects. De son côté, la direction de l'aéroport calcule le nombre de passagers et la fréquentation des visiteurs. Une fois leur billet réservé, les clients peuvent être identifiés à tout moment à l'aide de leurs informations de

vol. Par ailleurs, la direction contrôle entièrement l'infrastructure opérationnelle de l'aéroport. Il ne lui reste « plus » qu'à combiner l'intérêt des commerçants et celui de l'aéroport, tout en générant une valeur ajoutée claire et concrète pour les clients. Ce projet avait pour but d'allier veille stratégique et personnalisation afin de proposer aux passagers, aux endroits et moments opportuns, des informations et services pertinents lors de leurs voyages. Il s'agissait là d'une démarche colossale visant à révolutionner l'expérience d'achat et de service, mais le projet a été mené à bien avec succès !

Toutes les parties prenantes ont pu commencer à travailler avec Akeneo PIM en un rien de temps. Son interface intuitive le rend si simple à utiliser.

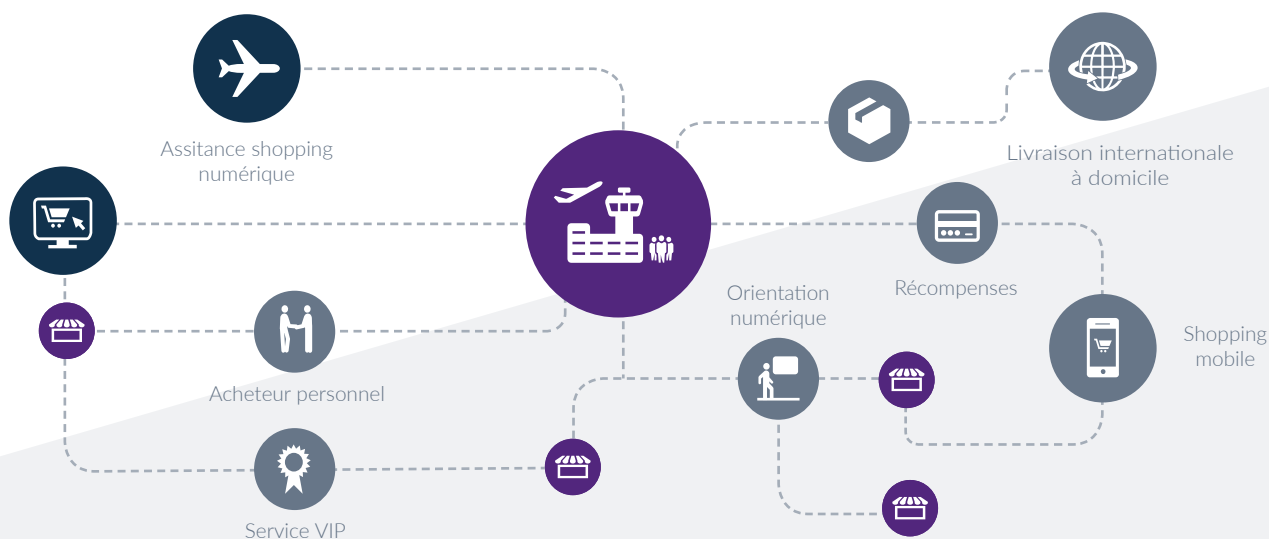
Solution

Il a fallu définir ex nihilo l'ensemble des exigences infrastructurelles. L'équipe de notre partenaire composée de plus de 70 membres a travaillé en collaboration avec une équipe client sur ce projet. Elles ont commencé par une étude globale du projet e-commerce multicanal visant à définir l'itinéraire des clients, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'aéroport. Des spécifications ont été émises quant aux exigences et services propres aux différentes catégories de clients (des voyageurs occasionnels aux voyageurs fréquents). La liste était longue et les attentes, élevées : l'architecture de la plateforme e-commerce aéroportuaire s'en est trouvée proportionnellement complexifiée.

La mise en œuvre d'un nouveau type de solution e-commerce multicanal était justifiée par :

- la sélection personnalisée d'une infrastructure, de fonctions et de services multicanaux ;
- la conception modulaire de l'ensemble des composants, permettant de sélectionner séparément les fonctions et de les mettre en adéquation avec les exigences et le modèle d'entreprise du client ;
- la configuration, modulaire elle aussi, d'outils, de services et de technologies flexibles.

Ce projet avait pour but de proposer aux passagers, aux endroits et moments opportuns, des informations et services pertinents lors de leurs voyages. Ces micro services intègrent les fonctions suivantes :



Rôle d'Akeneo PIM dans ce projet unique

Il était évident que le volume des informations provenant des divers commerçants nécessiterait de recourir à un système dédié pour la gestion des données produit (PIM, Product Information Management). Akeneo PIM a été choisi car il offrait une solution open source facile à intégrer, mais aussi particulièrement conviviale grâce à son interface utilisateur intuitive. Le PIM a facilité l'importation des données produit, qu'il a également permis de compléter et de traduire en interne avec simplicité. Plus de 300 commerçants ont été intégrés à ce système et peuvent désormais gérer individuellement leurs propres données produit à l'aide du PIM d'Akeneo incorporé à la plateforme e-commerce.

Même les commerçants qui disposaient déjà d'une solution distincte ont la possibilité de la connecter à la nouvelle solution globale. Ce projet ambitieux s'accompagne d'une architecture de haut niveau dans laquelle Akeneo PIM assure la maintenance centralisée des informations relatives aux produits et services, destinées à la plateforme commerciale en ligne (OHP, Online Retail Platform). Lorsque toutes les données produit sont à jour, le PIM peut les exporter directement dans tous les formats pertinents vers d'autres points de contact de l'aéroport de Francfort (bornes électroniques, applications mobiles, catalogues, etc.).

Akeneo PIM a été notre premier choix car il s'agit d'une solution open source qui a aussi fait ses preuves dans les projets internationaux à grande échelle de grandes enseignes.

Plateforme E-Commerce aéroportuaire incorporant Akeneo PIM



Résultats du projet

Pour les voyageurs fréquents comme pour les passagers internationaux, cette nouvelle solution couvrira l'expérience d'achat de bout en bout, depuis le shopping en ligne (avec paiement électronique et exécution de la commande à l'aéroport) jusqu'au service après-vente.

Les clients peuvent voir et acheter des produits en préparant leur voyage, en se rendant à l'aéroport ou une fois arrivés à leur terminal. Ils peuvent également choisir entre récupérer leurs achats en magasin, à la porte d'embarquement ou se les faire livrer à domicile.

Une expérience intégrée couvrant tous les points de contact avec les clients à terre et dans les airs

Information en temps réel

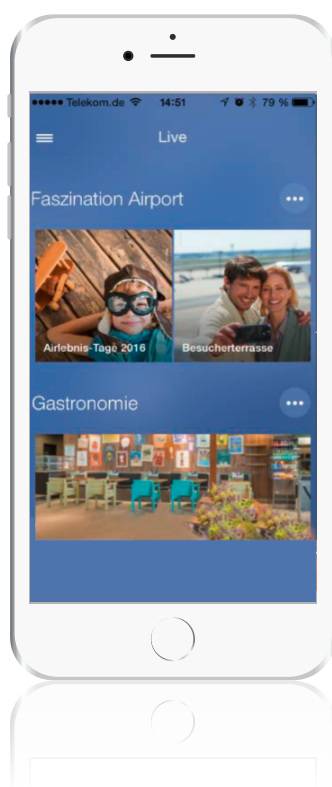
Stationnement

Services de Fraport

Shopping à Fraport

Orientation

Restauration variée



Profil du partenaire



AOE est un prestataire de services mondial, leader dans le domaine de la transformation et des modèles d'entreprises numériques. Il utilise uniquement des technologies d'entreprise open source éprouvées, selon une méthodologie agile qui lui permet de développer des solutions logicielles innovantes ainsi que des portails et des produits numériques instaurant une collaboration stratégique durable avec ses clients, en intégrant des systèmes complexes tels que les PIM, les CRM et l'e-commerce.

AOE a son siège social à Wiesbaden et compte plus de 250 employés, répartis dans cinq pays, qui gèrent de vastes plateformes stratégiques pour des multinationales prestigieuses telles que Sony, Fraport, Commerzbank, Deutsche Telekom, Bosch, Cisco Systems, Thomas Cook, QVC et Panasonic.