

Air France et le nomadisme numérique

ACSEL – avril 2009

Des Clients différents ...

Affectifs

18%



**Prise en charge,
Sécurisation, Plaisir**

Opportunistes

24%

**Tranquillité, Efficacité,
Gestes commerciaux**



Pragmatiques

16%



**Fluidité, Autonomie,
Rapidité**

Exigeants

17%

Efficacité, Confort, Facilité



Statutaires

25%



**Reconnaissance,
Personnalisation, Valorisation**

Sources : Scope IATA 2004/2005 Répartition des clients en nombre de passagers transportés

Les e-services chez Air France

Niveau « industriel » : une suite cohérente

- Billet électronique
- Bornes Libre-service : + 500 en propre ; programme CUSS
- Bornes Libre-service Correspondance
- Enregistrement sur Internet + courriel d'invitation
- Enregistrement sur téléphone mobile
- Services mobiles



Expérimentations

- Smartboarding
- Embarquement par NFC Boarding (projet commun Amadeus, Aéroport de Nice et IER)
- Dépose Bagages en libre-service (phase d'étude)

Principaux chiffres

mars 2009 : 50% des passagers AF s'enregistrent par e-services

- court-courrier : 62%
- Enregistrement sur Internet = 21%
- Enregistrement sur Bornes = 29%

Les services mobiles sont utilisés par + de 50 000 personnes / mois

- Fréquentation x2 à x3 en cas d'aléas

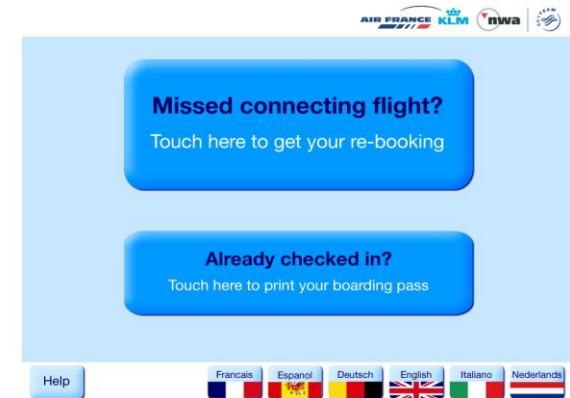
Zoom sur les bornes libre-service correspondance

- **Projet commun AIR FRANCE KLM**
- **Objectifs :**
- s'enregistrer sur son vol de correspondance à CDG ou à SPL si ce n'est déjà fait à l'escale de départ
- En cas de correspondance manquée, récupérer une nouvelle carte d'embarquement (et / ou des bons de prestations)
- **12 langues**
- **BLS = interface avec le client ; les actions de ré-enregistrement sont faites en arrière-plan**
- **À ce jour : 48 à CDG (objectif = 70) ; 80 chez KLM**

Sur 100 passagers en correspondance, 15% ont besoin de se rendre à un comptoir correspondances. Sur cette cible, 2/3 peuvent être servis sur ces bornes



Taux d'usage actuel = 20%
Objectif = 80% en 2012



Zoom sur l'enregistrement sur internet

- Projet commun AIR FRANCE KLM
- possibilité de choisir son siège sur un véritable plan cabine
- particulièrement utilisé la veille pour les vols du lendemain matin (= permet de gagner des minutes précieuses de sommeil)
- possibilité de choisir des **sièges à meilleur confort** ainsi que de bénéficier de réductions pour **l'achat de franchises bagages**

À venir :

- **envoyer sa carte d'embarquement sur son téléphone portable (été 09)**
- pouvoir se mettre en liste d'attente sur La Navette

Zoom sur l'enregistrement sur téléphone mobile

- Projet commun AIR FRANCE KLM
- Phase 1 : réseau domestique et européen depuis juin 2007 ; récupération de sa carte à une borne ;
- **phase 2 réception de la CAB avec code-barre 2D)**
 - sur AMS
 - sur les lignes La Navette
 - au départ de CDG et AMS sur majorité des routes court et moyen-courrier
 - depuis un certain nombre d'escales européennes
- accès via <http://mobile.airfrance.com>
- de 30 heures avant le départ du vol jusqu'à l'heure limite d'enregistrement
- réception de la carte par sms, mms ou par email



Air France croit au mobile

- **Vol CDG BER** par SMS au 63654 : permet d'obtenir les trois prochains vols au départ de Paris pour Berlin
- **AF 1234** par SMS au 63654 : actualité du vol en temps réel et porte d'embarquement
- Avril 09 : alerte SMS Correspondance Manquée
- Avril 09 : embarquement NFC à Nice avec Amadeus, Aéroport de Nice et IER
- en projet pour fin 09 : application mobile sur téléphone



Zoom sur Smartboarding

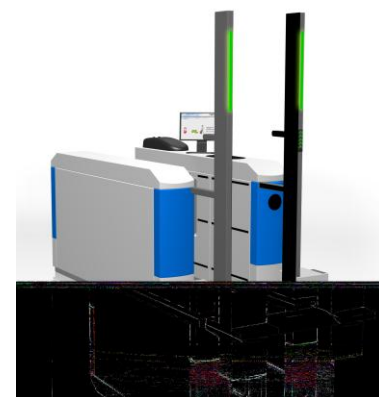
Objectif : Client bénéficie d'un accès rapide au PIF et à l'embarquement

Cible : Clients fréquents sur Paris > Amsterdam

Process :

- enrôlement préalable
- enregistrement du client par moyens existants
- présentation de sa carte pour reconnaissance statut à la borne PIF
- embarquement (lecture carte) biométrique (vérification identité entre carte et empreinte)

Carte ré-inscriptible
Ultra-compatible MCI



Nos axes de travail

1. Extension du périmètre

- Géographique + fonctionnel ; identifier les spécificités (La Navette, ...)

2. Des outils + simples

- Identification simplifiée ; Ré-entrer dans l'outil pour modifier son dossier
- Développement des langues

3. Adaptation à l'éco-système

- Prise en compte des nombreuses demandes "sûreté"
- Robustesse des outils (programme spécifique de maintenance)
- Gestion des aléas

4. Multiplicités des canaux

5. Des outils + « subtils » (introduction de la GRC)

- Mise en contexte et personnalisation