



AIR FRANCE

PARCOURS CLIENT SOL

JUIN 2024

AIRFRANCE 

SESAMES CLIENT DU PARCOURS CLIENT SOL

LA CARTE D'EMBARQUEMENT ET L'ÉTIQUETTE BAGAGE

Mobile et PDF



Papier émis pas au comptoir CDG (escales AF)



Bornes CDG

La carte d'embarquement est un support à destination du client et des acteurs AF/ADP/PAF :

- Pour le client, accès à la zone réservée et à l'embarquement de son vol,
- Pour la compagnie et tout autre intervenant du parcours sol, des éléments clés d'informations, d'identification du client sur un vol donné, et de différenciation du parcours sol (ex : SkyPriority)

Cartes émises par d'autres systèmes



Les étiquettes bagages



MISSION

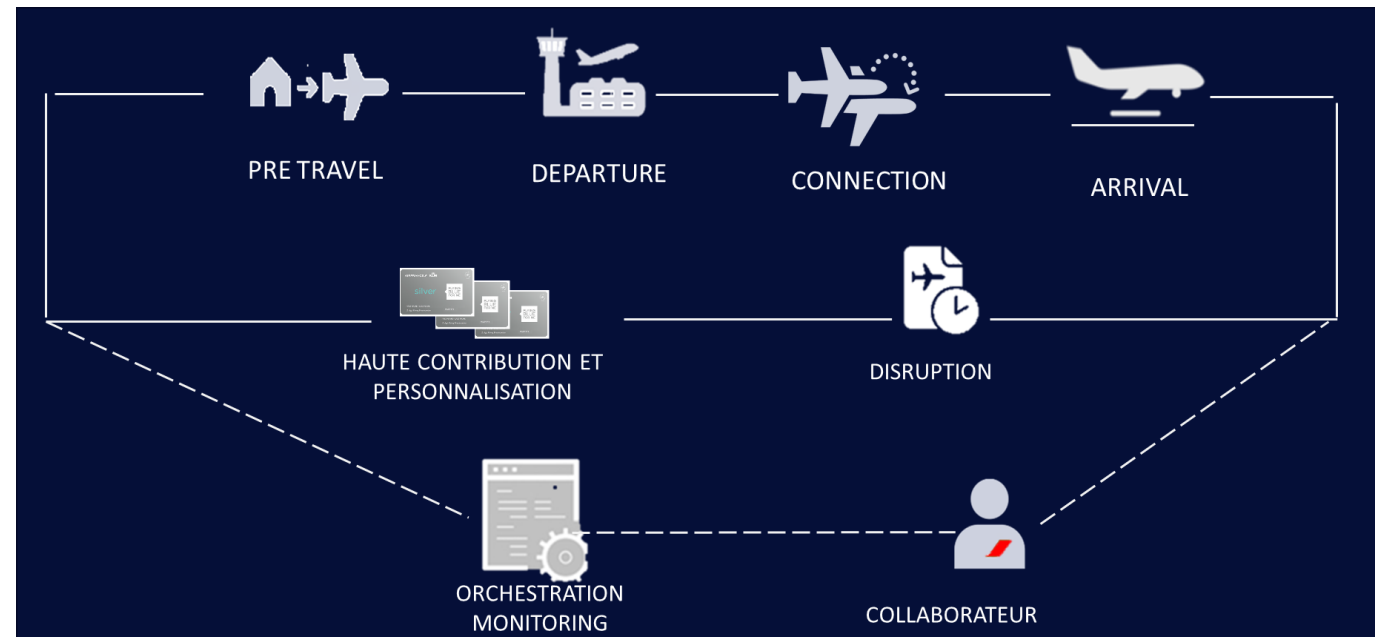
DU PARCOURS CLIENT SOL

Anticiper et accompagner le parcours client en aéroport pour le rendre fluide et optimisé afin de contribuer à la performance opérationnelle, la satisfaction client et la rentabilité économique



DIGITAL HUMAIN SIMPLE

L'alliance de la technologie et de l'humain au service d'une expérience facile et différenciante



ALL THE WAY

CITY HUB

Depuis juin 2023

25€ pour le 1er bagage,
10€ bagage sup



AU DOMICILE

Depuis oct 2023

Du domicile/bureau
à l'aéroport de destination
Apd 65€ pour 2 bagages,
10€ bagage sup



DU TAPIS BAGAGE vers Hub & Domicile

Juin 2024



Air France

Nov 14, at 11:34am



Gagnez du temps à l'aéroport ! Confiez vos bagages avant votre départ à notre partenaire Alltheway et récupérez-les à l'arrivée de votre vol Air France.

short.url/aBcXyZ

VOYAGEZ SEREINEMENT



ENREGISTREZ ET DÉPOSEZ
VOTRE BAGAGE EN 3 MINUTES
AU CENTRE DE PARIS



RÉCUPÉREZ-LE
À VOTRE DESTINATION

À PARTIR DE 25€



AIRFRANCE

alltheway

LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

Vers une **majorité de passagers** qui arrivent à l'aéroport **prêts à embarqués**.

Cela implique qu'ils soient **enregistrés et munis de leur carte d'embarquement** afin d'accéder la zone réservée.

- Poursuite de la digitalisation des contraintes réglementaires: travail sur **l'identité digitalisée et le format DTC**
- Poursuite des approches d'assistance proactive des passagers (**programme Ready2Fly**)

La **dépose du bagage en amont de l'aéroport** permet de sécuriser cette étape de l'enregistrement et de se déplacer sans fardeau

- Poursuite du développement des initiatives autour de **l'enregistrement déporté**



OFFRIR UN PARCOURS DIGITAL AU SERVICE D'UNE EXPÉRIENCE FLUIDE

CHAINE LIBRE SERVICE

- ➔ Bornes d'enregistrement
- ➔ DBA
- ➔ Self Boarding



SELFTAG/DBA (70%)

Reste une étape obligatoire en aéroport avant dépose du bagage à la DBA.



PORTIQUES SALON

Fort succès du Salon du F,
Mise en place des portiques
d'accueil aux halls L et M



LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE



La **facilitation de l'impression des tags** pour les passagers autonomes sera un facteur de fluidification du parcours: fonctionnalités **fast-tag**, **interactions mobile/bornes libre-service**

La **dématérialisation du tag bagage** permettra de fluidifier les zones de déposes et d'anticiper les contraintes bagage:

- **Déclaration des bagages en amont de l'aéroport**
- Suppression de l'impression papier avec **un tag numérique: etag, permanent tag ...**

Proposer du **libre-service pour les passagers premium** qui le désirent: zones de dépose express réservées



Les enjeux du **paiement self-service** sont forts: vers des solutions **cuss multi-acquéreurs ou multi-compagnies**, possibilités de **paiement en cash self-services**.

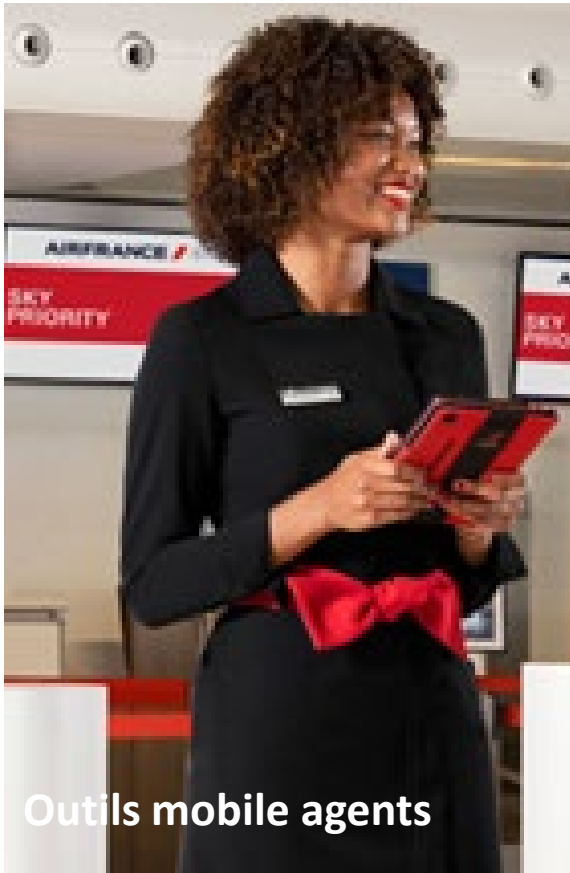
Mieux **orienter le client dans les étapes du parcours** en fonction de son status, ses besoins: **timeline, confirmation print, tracking et partage de données avec les « touchpoints » aéroport**



Avoir des **points de dépose avancés**, avoir des **zones flexibles: drop at parking, drop anywhere**



LE ROLE DE NOS AGENTS QUI EVOLUENT VERS DE L'ACCUEIL ET DU SERVICING



Outils mobile agents



Relation Attentionnée



Options Payantes



LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

Reprendre du pouvoir sur la chaîne libre-service avec les outils mobile agent: développement d'interactions entre la chaîne libre-service et les outils agents

Agir dans un monde complexe et changeant: utilisation de l'IA générative pour « augmenter » le knowledge management (projet Pamela)

Répondre aux enjeux de personnalisation et de contextualisation du parcours en temps réel: outils de dispatch des clients ou de reconnaissance (projet scan ready), Next best step, Empowerment et Continuité Client

Un support humain centralisé au service d'un réseau de client disséminés: porter les approches backoffice (type Lea, Ready2Fly) dans les étapes du parcours en aéroport.



FACILITATION DU PARCOURS

Passage Contrôle et frontière

Un lien fort avec ADP pour les PIF et PAF

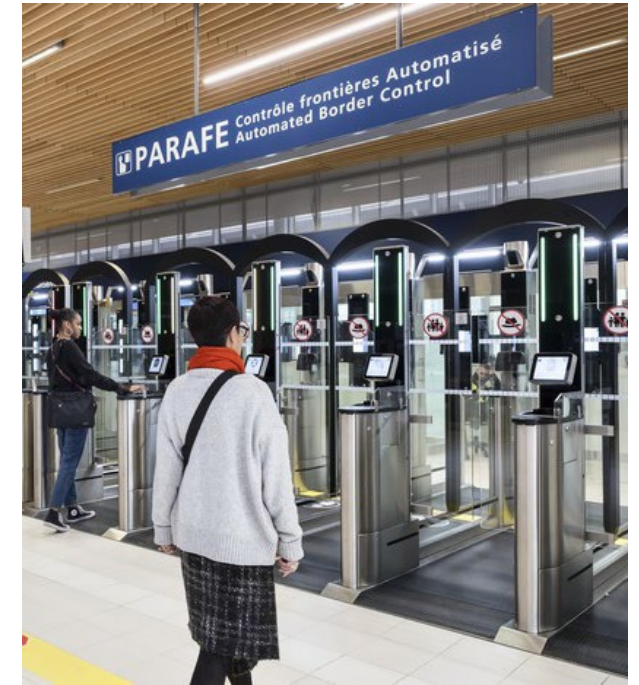
- nouveaux matériels sécurité en test pour passage plus confortable
- Des passages frontières automatisés plus de nationalités éligibles

Implémentation à venir de L'EES et l'ETIAS: est un challenge pour les aéroports européens

Même post-covid la **lisibilité des diverses règlementations et des contraintes** qu'elles font peser sur le parcours est difficile pour les passagers.

Entre la **collecte des données passeport/visa, les rapprochements documentaires, les contrôles d'immigration** le passager doit sortir plusieurs fois ses documents d'identité sans toujours comprendre pourquoi.

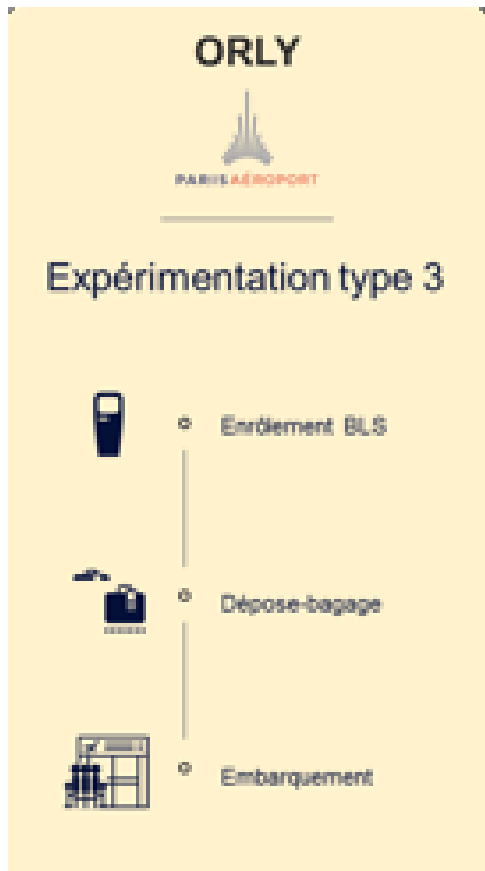
La gestion de ses contraintes repose aujourd'hui en partie sur des blocages à l'émission des cartes d'embarquement ou bien à l'enregistrement qui vont à **l'encontre de la fluidification du parcours.**



LA BIOMETRIE

Déjà présent dans certaines escales/aéroport à l'international.

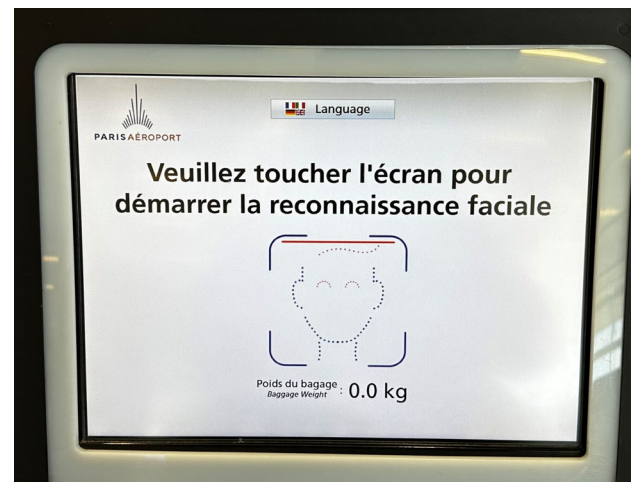
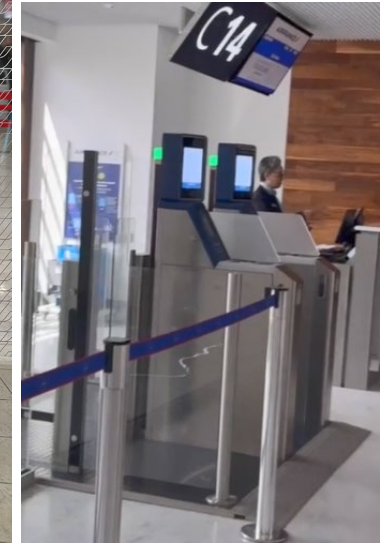
Expérimentation Orly et Lyon à venir.



ORLY
PARIS AÉROPORT

Expérimentation type 3

- Enrôlement BLS
- Dépose-bagage
- Embarquement



FOR A SIMPLE AND SEAMLESS JOURNEY, TRY OUT FACIAL RECOGNITION.

POUR UN PARCOURS SIMPLE ET FLUIDE, TESTEZ LA RECONNAISSANCE DU VISAGE.

1 REGISTRATION INSCRIPTION

Scan your boarding pass and your ID.
Regardez votre carte d'embarquement et votre pièce d'identité.

Présentez votre visage à la caméra.

2 BAGGAGE DROP-OFF DÉPOSE BAGAGES

Look at the camera. Drop off your baggage and scan your label.

Regardez la caméra. Déposez votre bagage et scannez votre étiquette.

3 BOARDING EMBARQUEMENT

Look at the camera.

Présentez votre visage à la caméra.

LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

Une **facilitation du parcours** avec un **objectif de sécurité** mais **facilitante pour nos passagers**:

- Utiliser la reconnaissance faciale comme outil de renforcement de la sûreté et scalable dans un contexte d'infrastructures limitées.
- Travailler sur les possibilités d'enrôlement avant l'aéroport pour les programmes d'entrée sortie ou d'exception de Visa.
- Construire des synergies dans le parcours entre rapprochements documentaire, filtrage, immigration ...

Le **DTC (ICAO)**, le **EU-Wallet** sont-ils des « game changers »?

L'enjeu est d'**atteindre des taux d'elligibilité/enrôlement important (>80%)** afin que le process avec reconnaissance faciale devienne naturellement un process nominal et pas une alternative qui vienne complexifier le parcours.

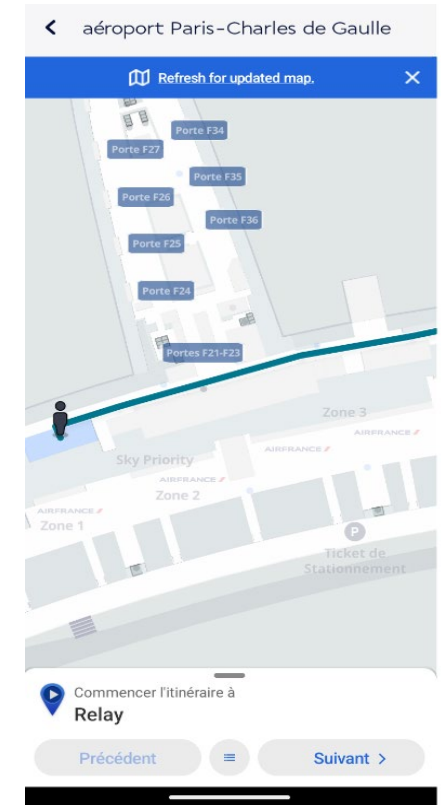


ORIENTATION ET INFORMATION CLIENT

Une alliance physique et Digitale

- Une signalétique qui reste le fil conducteur du parcours client
- Des premiers pas vers les solutions de way finding sur le device du client, qui reste à enrichir avec la géolocalisation à terme
- Et qui permet de mieux appréhender les temps de parcours

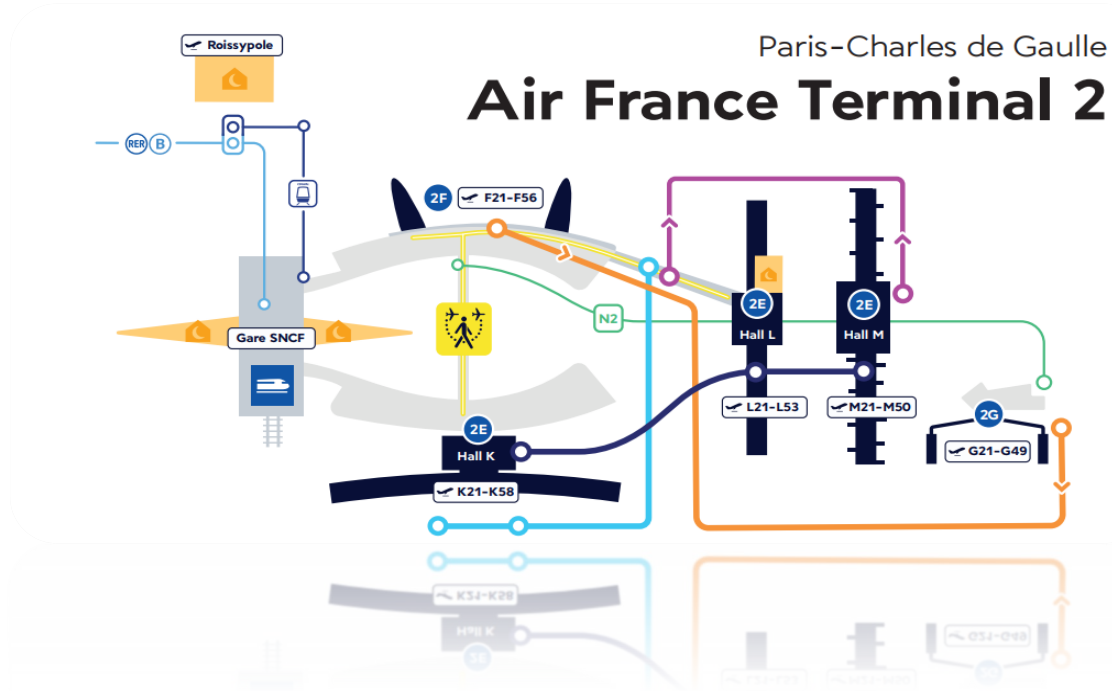
Emergence de l'information temps réel: temps d'attente à l'inspection filtrage



GARANTIR UNE CORRESPONDANCE SEREINE

25 parcours de correspondances
(vs 3 à AMS)

Des parcours entre
40 et 105 min



Passages frontières

- T2G (fermeture)
- Extension des destinations PARAFE

Contrôles sûreté

- IFUPBC
- Extension IFU sur les flux Hall L vers T2F (-5% de flux en moins)

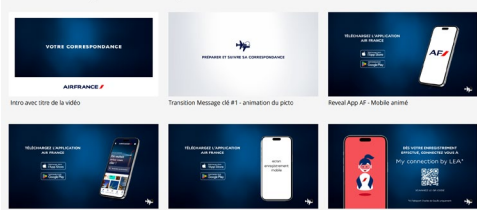
FACILITER LA CORRESPONDANCE

Un produit à part à entière

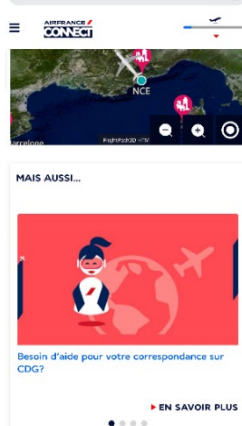
- Dès l'achat
- En aéroport

L'Alliance du physique et du digital permet de réduire la complexité des parcours ou d'en améliorer l'expérience.

Vidéo Correspondance Proposition



connect.airfrance.com



LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

Développer le « **flow management** » et le « **passenger tracking** »:

- Les technologies comme le **Lidar** permettent aujourd'hui de mesurer des files d'attente et la saturation de zones: **indicateurs de temps d'attente, orientation des clients (expérimentations aux salon AF)**
- Le **partage des données entre aéroport et compagnie aérienne**: permet de mieux orienter le client et d'adapter son parcours (**last seen, alertes sur les temps de parcours, clôture vol**).

L'alliance du physique et du digital permet d'aider à l'orientation: **localisation passager** et « **waze** » airport, usage de la **réalité augmenté**

Travail sur la **timeline parcours sol**: bien comprendre les étapes, organiser son temps



UN EMBARQUEMENT ADAPTÉ

La majorité des portes d'embarquement est équipée de portes automatiques offrant plus de fluidité et de rapidité.

Un moment clé et challenging pour nos opérations :

- ➔ Prélèvement bagage cabine
- ➔ Séquencement de l'embarquement
- ➔ Annonce

Dernier point de contact client avant l'expérience vol

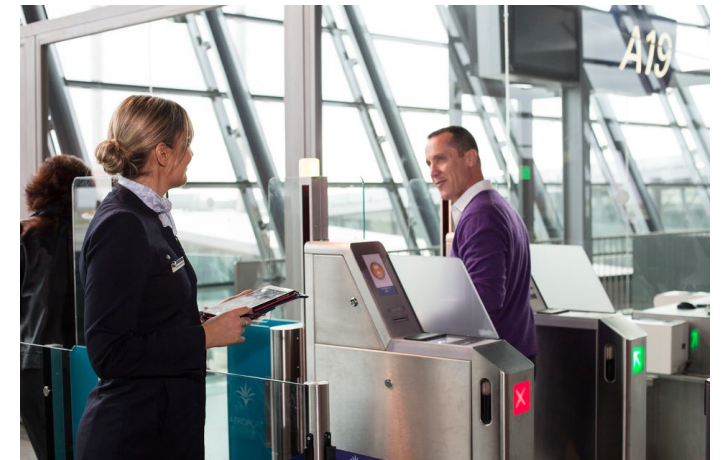


LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

Faciliter le prélèvement des bagages cabine: pouvoir compter les bagages en temps réel (**IA et reconnaissance bagage**)

Mieux comprendre les dynamiques client à l'embarquement: mesure/gestion des temps d'attente (**IA et/ou Lidar**)

Anticipation des blocages en porte (réglementaire, paiement d'option): détection et gestion proactive des problèmes avec approche backoffice (**Ready2Fly**)



LE BAGAGE UN CLIENT A PART ENTIERE ET

Des salons bagages avec des comptoirs service client (au terminal F et E) ainsi que des bornes sont disponibles pour nos clients en cas d'irrégularité, avec notamment un accueil privatif pour nos clients Skypriority.

Le tracking permet d'informer le client sur le parcours de son bagage

La reco photo est la « biométrie » du bagage et permet de le retrouver dans les cas de perte ou de crise



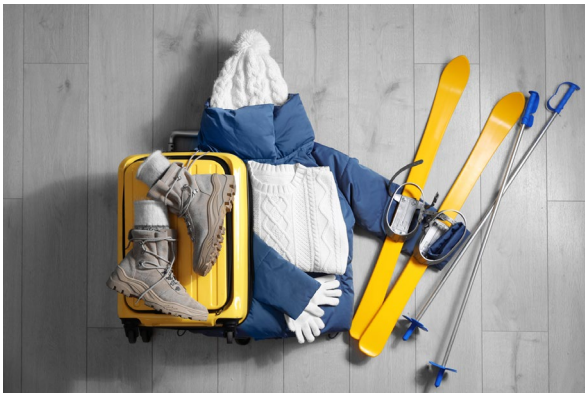
LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

Faciliter le prélèvement des bagages cabine au filtrage: pesée, détection des dimensions automatique, paiement intégré.
Eviter le retour arrière.

Les robots ont-ils un rôle à jouer dans le prélèvement?

Déployer le RFID et des technologies permettant de s'affranchir du papier (toujours etag, permanent tag)
La fiabilité des informations livraison bagage est clé dans l'expérience du client.

Anticiper les enregistrements de bagages spéciaux et fournir une information contextualisée aux passagers (franchise, conditions de transports ...) pour mieux anticiper les contraintes ...



LES SERVICES PERSONNALISÉS



conciergerie



KIDS SOLO



Passagers en situation de handicap

L'enregistrement J-1



PRODUIT AIR TRAIN

Votre voyage Train + Air

De/vers Lille-Europe ou Strasbourg depuis le 17 mai 2021

Pour les trajets en train au départ ou à destination des gares de Lille-Europe ou de Strasbourg, retirez votre billet de train en ligne dès 72 h avant votre départ.
Une fois en possession de votre e-billet de train, il n'est pas nécessaire de vous rendre au comptoir Train + Air, vous pouvez directement vous diriger vers votre train.

[Retirer mon e-billet de train](#)



AccesRail Your gateway to Air-Rail Français

Identifiez-vous

Étape 1 : identifiez-vous

Veuillez entrer le nom tel qu'il apparaît sur le billet ou contacter votre agence de voyages pour vérification.

Prénom: Nom de famille:

Veuillez fournir l'un des éléments suivants pour identification.

Numéro de billet électronique: Numéro de billet électronique

Référence de réservation (Identifiant PNR): Référence de réservation (Identifiant PNR)

Votre numéro de billet électronique de 13 caractères

Votre numéro de référence de 5 ou 6 caractères

- Aujourd'hui l'intermodalité dans le parcours se fait surtout au travers de la digitalisation: enregistrement bout en bout
- Mais les infra-structures sont encore limitantes notamment au niveau bagages pour une vraie continuité Train + Air



LES CHALLENGES DE DEMAIN DANS UN MONDE QUI SE COMPLEXIFIE

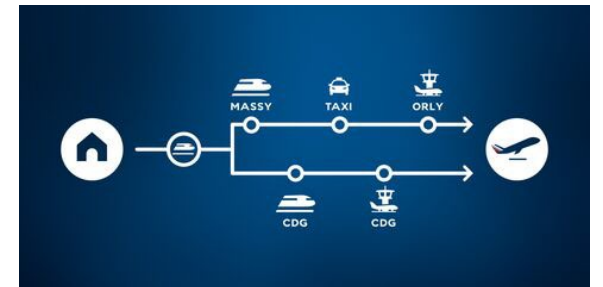
Poursuivre la digitalisation et le suivi temps réel des services personnalisés et des parcours spéciaux permet d'en améliorer l'expérience client et le suivi de la performance et de la qualité de service.

Là encore le digital doit être l'un des meilleurs alliés de l'humain.

Par exemple: la digitalisation du parcours UM doit permettre la simplification du parcours en dématérialisation les formulaires papier, en rendant plus lisible l'usage de la chaîne libre-service, en proposant un suivi amélioré du parcours pour les attendants.

Nous allons poursuivre l'implémentation d'un parcours digital sans-couture entre l'avion et le train.

A plus long terme se pose la problématique d'infrastructure pour la continuité du parcours bagage et passagers.



**MERCI D'AVOIR SUIVI
CE PARCOURS AVEC
AIRFRANCE**

AIRFRANCE 