

Magento gère la première plateforme d'achats omnicanale d'un aéroport

Les besoins du client

En 2015, l'aéroport allemand de Francfort a desservi 61 millions de passagers, devenant ainsi l'un des plus importants hubs d'Europe.

Mais ce n'est pas qu'un simple aéroport. Comportant plus de 300 boutiques de détail, Francfort est aussi le plus grand centre commercial en Allemagne. Fraport, la société de transports qui gère l'aéroport, a souhaité optimiser le potentiel commercial de ces millions de visiteurs. Elle ne souhaitait pas se limiter à une simple rénovation, il fallait qu'elle révolutionne l'expérience des passagers dans l'aéroport en connectant tous les aspects du voyage : depuis l'avion jusqu'à la billetterie, au restaurant et bien plus.



Ce que Magento a permis de réaliser

Se préparer à prendre son envol.

Pour mettre en place son ambitieuse vision omnicanal, Fraport a dû coordonner des centaines de boutiques, d'expéditeurs directs, d'entrepôts et de fournisseurs de services logistiques tiers afin de proposer une expérience unifiée aux voyageurs. En collaborant avec son partenaire AOE, Magento Enterprise a associé la souplesse de la plateforme Magento Commerce avec la robuste solution de gestion des commandes Magento Commerce pour commencer à relier leurs boutiques de détail.

« Nous avons affaire à de nombreuses sociétés qui possédaient toutes leur propre système informatique... et elles devaient toutes faire partie d'une solution commune », explique Kian Gould, fondateur et PDG d'AOE. « Nous avons dû créer de multiples niveaux pour inclure [les besoins de chacun], l'un d'entre eux étant une solution de gestion des informations sur les produits (PIM) que les détaillants utilisent pour télécharger leurs produits s'ils n'ont pas leur propre système PRE, ou qui communique directement avec [leurs propres systèmes PRE] ».



« Francfort est l'un des hubs les plus fréquentés au monde. Nous avons de nombreux passagers en provenance de l'étranger, et qui repartent ensuite vers une autre destination internationale. Ces passagers sont également des consommateurs très enthousiastes. Prenons nos passagers vietnamiens, par exemple. Ils dépensent huit fois plus que la moyenne des passagers dans notre terminal. »

KAI SCHMIDHUBER
VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL OMNISCANAL DE FRAPORT



AEO a appliqué son immense savoir-faire en open source et mis en place des systèmes supplémentaires, notamment un portail de vente au détail où les marchands peuvent facilement gérer eux-mêmes leur marque et l'expérience de leur clientèle. Cela a été possible avec une intégration de la couche (ESB) qui connecte plusieurs systèmes sur place, des systèmes OMS et des systèmes de renseignements commerciaux en temps réel.

Succès

Les résultats sont clairs : Pour l'aéroport de Francfort, il n'y a plus de limites.

L'aéroport de Francfort réjouit ses clients avec l'expérience de vente au détail omnicanal attendue : ils peuvent acheter en ligne depuis l'avion ou lorsqu'ils sont en route pour l'aéroport, ou encore récupérer, expédier ou faire livrer leurs achats d'une boutique à n'importe quel endroit dans l'aéroport ou en dehors de celui-ci. Aujourd'hui, l'aéroport de Francfort est en passe de devenir l'un des centres de commerce et de voyage les plus innovants du monde. Son approche omnicanal va plus loin que ses propres canaux tels que les boutiques, kiosques, canaux en ligne et mobiles. Elle intègre les inventaires des détaillants et le traitement des commandes à travers les différents partenaires et canaux qui ne lui appartiennent pas directement. Chacun de ses millions de voyageurs peut devenir un client, même s'il est encore en transit.

« Cette solution est spéciale, car c'est l'une des premières vraies solution multi-marchand, multi-canal, multi-tout que vous pouvez utiliser à travers les différentes plateformes », explique Gould. C'est cette souplesse qui donne à Fraport la capacité de changer la manière dont les gens appréhendent leurs achats. Les résultats prouvent qu'avec Magento, tout est possible, et que pour l'aéroport de Francfort, il n'y a plus de limites.