



Alcatel-Lucent Rainbow : le ticket gagnant du transport aérien

Optimisez l'expérience du passager, améliorez les opérations et renforcez la sécurité.

Résumé de la solution

Alcatel-Lucent Rainbow : le ticket gagnant du transport aérien

Alcatel-Lucent 
Enterprise

La plateforme CPaaS Alcatel-Lucent Rainbow™ permet de connecter les passagers, les équipes d'exploitation et de sécurité, les principales parties prenantes et les processus métiers. Parmi ses avantages : des services de communication et une technologie de collaboration au sein et bien au-delà pour optimiser les processus métiers.

En intégrant la solution CPaaS Rainbow aux opérations ou aux applications passager existantes, vous optimisez vos processus, transformez l'expérience passager et du personnel et découvrez de nouvelles opportunités commerciales.

Le voyage connecté

Selon l'IATA, 4,1 milliards de personnes ont pris l'avion en 2017. Cette fréquentation sans précédent représente une augmentation de 7,3 % par rapport à 2016.¹

Dans le secteur du transport aérien, le parcours du passager constitue un processus vital qui relie le voyageur aux aéroports et aux compagnies aériennes, de la réservation de son voyage jusqu'à son arrivée. Ce parcours englobe le trajet vers l'aéroport, les déplacements dans l'aéroport, l'embarquement, l'attente au retrait des bagages, et peut se poursuivre y compris après l'arrivée. La transformation digitale convertit le parcours « déconnecté » du passager en expérience « connectée » afin de répondre à de nouvelles attentes à chaque étape du voyage. Le véritable avantage pour l'environnement du passager réside dans les services de communication offerts par l'intégration CPaaS, lesquels permettent une interaction en temps réel avec le personnel en cas d'incident.

L'optimisation des services et de l'expérience du passager passent par l'efficacité opérationnelle. La collaboration entre les différents acteurs est essentielle pour renforcer les processus décisionnels, respecter les plannings quotidiens et coordonner efficacement les actions en cas de perturbation du service. L'intégration d'une solution CPaaS aux processus métiers pour fournir des services de communication et de collaboration est cruciale.

Pourquoi choisir Alcatel-Lucent Enterprise ?

ALE fournit une solution sécurisée à même de garantir des applications et des services innovants aux opérateurs des transports.

Cette solution s'articule autour de trois grands objectifs :

- Transformer l'expérience passager
- Renforcer la sûreté et la sécurité
- Optimiser les opérations

Résumé de la solution

Alcatel-Lucent Rainbow : le ticket gagnant du transport aérien



Applications métiers enrichies par la solution Rainbow.

Transformer l'expérience du passager

La solution CPaaS Rainbow intègre des services de collaboration aux applications métiers. Le déploiement en API permet aux transporteurs de proposer des fonctionnalités de communication en temps réel, telles que la messagerie instantanée, la voix, les outils collaboratifs et la vidéo.

- À l'aide de l'application de l'aéroport, le passager peut accéder à des informations sur des services tels que la récupération des bagages, la réservation de vol, la réservation de taxi, les lieux d'intérêt et le contrôle de sécurité. Rainbow permet de personnaliser la communication avec les passagers en diffusant des informations contextuelles telles que l'actualisation des heures d'embarquement et des portes/vols pour une expérience d'assistance en temps réel plus performante.
- Le passager apprécie son autonomie tout au long de son voyage. Cette autonomie est source de satisfaction, tout particulièrement si elle lui permet de réduire les temps d'attente. La solution CPaaS Rainbow peut être intégrée à l'application mobile de l'aéroport ou aux bornes des compagnies aériennes pour offrir une assistance en temps réel via un appel vocal ou vidéo au personnel de l'aéroport ou de la compagnie aérienne en cas de problème lors de l'enregistrement ou de la demande d'étiquette de bagage.



Nouveaux moyens de communication pour gérer les opérations de départ des vols.

- Pour renforcer le contact entre le passager et la compagnie aérienne ou l'aéroport via le site Web, la solution CPaaS Rainbow propose un portail connecté permettant le visionnage de vidéos en temps réel, l'interaction avec des chatbots ou des sessions voix afin de renforcer le support des utilisateurs finaux.
- Améliorez et simplifiez l'interaction des personnes à mobilité réduite (PMR) grâce aux chatbots pour l'automatisation des services et la préqualification des exigences, facilitez l'accès aux équipements et aux lieux adaptés aux PMR, offrez une interaction en temps réel avec les agents PMR, des conseils adaptés et des estimations de temps.
- En associant la solution CPaaS Rainbow à des services de géolocalisation, le passager peut être orienté vers les points d'intérêt de l'aéroport en toute simplicité et l'aéroport peut personnaliser les messages en fonction de la position du passager.

Renforcer la sûreté et la sécurité

La sécurité est la priorité absolue des transporteurs. Tant pour les passagers que pour le personnel, la fiabilité et la sécurité du système de transport passent impérativement par des solutions qui garantissent en amont protection, détection et réponse.

La solution CPaaS Rainbow propose une plateforme de collaboration qui accélère la résolution des incidents pouvant affecter la sécurité des passagers et du personnel.

- À l'aide de l'application de l'aéroport ou des compagnies aériennes, faites du passager un acteur actif dans le processus de sécurité pour identifier les activités douteuses et les colis ou les bagages abandonnés.

- Une bulle Rainbow (espace de dialogue de groupe) destinée au personnel de sécurité permet d'alerter et d'informer rapidement les membres du groupe en cas d'incidents et leur permet de collaborer pour résoudre ces problèmes.
- Une alerte peut également être envoyée aux passagers et au personnel se trouvant dans les zones touchées par une menace et leur donner des instructions pour se mettre en sécurité.

Optimiser les opérations

Tout l'enjeu consiste à améliorer le processus décisionnel, optimiser les procédures de maintenance, respecter les horaires de vol programmés, assurer la coordination et la collaboration entre les différents acteurs et permettre une reprise rapide lorsque les opérations sont interrompues... le tout sans dépasser le budget.

Les opérations dans l'environnement du transport aérien sont assez complexes, car elles font appel à plusieurs technologies à des fins différentes, telles que le système de communication radio, le système de téléphonie et le système de hauts-parleurs, ce qui complique les communications entre les parties prenantes. Véritable moteur de relations, Rainbow garantit une communication fluide entre les différents processus métiers, appareils IoT, organisations, ressources humaines et communautés. Rainbow renforce la collaboration au sein de chaque organisation et au-delà de ses frontières en la reliant aux autres entreprises pour leur permettre d'œuvrer à un objectif commun.

- Améliorez les opérations quotidiennes des gestionnaires de vol. Le bon outil de communication est celui qui permet aux différents acteurs de collaborer et de partager des informations en temps réel sur l'avancement des tâches afin de permettre aux vols de partir à l'heure prévue.
- De même, ces fonctionnalités de collaboration peuvent être étendues à l'équipage de bord pour optimiser le respect des horaires et lui fournir les modifications de vol en temps réel.
- Avec l'utilisation croissante des appareils connectés (Internet des objets ou IoT) dans le secteur des transports pour la sécurité, les opérations et le service passager, les solutions proposées doivent être en mesure de connecter des objets, des systèmes, des processus métiers et des personnes. Une solution CPaaS fournit des communications bidirectionnelles pour recevoir des informations émanant de ces appareils, les contrôler, collecter des statistiques, informer l'équipe appropriée d'une activité spécifique, coordonner des actions et améliorer la collaboration entre les membres du personnel.

Résumé de la solution

Alcatel-Lucent Rainbow : le ticket gagnant du transport aérien

En savoir plus >>

Rendez-vous sur notre [site Web dédié aux développeurs](#) pour obtenir plus d'informations.

Pour plus d'informations sur les services cloud Rainbow, visitez notre [site Web](#).



#WhereEverythingConnects

Transports connectés

Alcatel-Lucent Enterprise vous aide à connecter les systèmes aéroportuaires à l'aide de technologies performantes.

Grâce à notre présence mondiale et nos implantations locales, nous fournissons des solutions de réseau et de communication spécifiques pour les aéroport afin d'assurer la mobilité, la sécurité et la sûreté.