



Air France choisit le Wi-Fi d'Orange pour ses salons Business et La Première

“ La couverture Wi-Fi mise en place dans nos Salons par Orange Business Services fait partie intégrante de l'accueil offert à nos passagers en Business et La Première. La qualité de ce service se doit donc d'être absolument irréprochable ! J'ai apprécié l'implication et la réactivité des équipes d'Orange pour en améliorer l'accessibilité, la rapidité et la sécurité. À la clé : la satisfaction de cette clientèle statutaire, à juste titre particulièrement exigeante. ”

Christine Quantin
Responsable des Partenariats Salons,
Air France

Repères

- 15 salons couverts en Wi-Fi (10 sur Roissy, 3 sur Orly, 1 sur Lyon, 1 sur Bordeaux).
- Plus de 3 millions de passagers Business ou Première accueillis en 2013.
- Un service très sollicité : plus de 8 500 connexions Wi-Fi par jour sur l'ensemble des salons. En heure de pointe, jusqu'à 200 connexions simultanées sur le salon le plus fréquenté.
- De 1 à 8 bornes Wi-Fi par salon.
- Une Clientèle exigeante et habituée à un service irréprochable.



De passagers



Connexions
par jour



Bornes Wi-Fi
par salon



Business
Services

AIRFRANCE

Le contexte

Les salons d'accueil des passagers d'Air France en catégorie Business et La Première proposent des services « Premium » tels qu'une restauration d'exception, des espaces réservés au bien-être et une offre de divertissements. Plus de 3 millions de ces passagers privilégiés ont fréquenté ces salons en 2013, que ce soit sur Orly, Roissy, Bordeaux ou Lyon. La couverture Wi-Fi fait partie intégrante des services proposés à cette clientèle exigeante.

Les équipes d'Orange Business Services ont travaillé d'arrache-pied entre janvier 2013 et le printemps 2014 pour améliorer la qualité, l'accessibilité et la rapidité du service Wi-Fi afin d'améliorer la satisfaction de ces clients auxquels la direction d'Air France attache la plus grande importance.

La solution Orange Business Services

La solution Wi-Fi d'Orange était déjà en place dans les salons d'accueil des passagers d'Air France de Business et La Première avant janvier 2013 mais la satisfaction des clients n'était pas au rendez-vous. Un plan d'action a donc été mis en place par les équipes d'Orange Business Services (Séverine Khun) pilotées par les équipes Wi-Fi de Régis Dubois (Christian Marcq et Béatrice Fribourg (compléter fonction SVP).

Ce plan d'action a permis en moins de dix-huit mois d'augmenter de manière conséquente le capacitaire, à la fois en termes de bande passante et de connexion simultanées pour éviter les phénomènes de saturation préjudiciables à la qualité du service Wi-Fi.

Les équipements techniques de type bornes et routeurs ont été renouvelés pour améliorer les performances générales et le parcours client a été simplifié, notamment pour faciliter l'accès au service par des clients habitués à se connecter au Wi-Fi très facilement.

La difficulté majeure résidait dans la présence d'un opérateur filiale d'ADP (Hub Telecom), qui exerce un monopole sur la desserte locale des aéroports parisiens. Orange est donc obligé de passer par cet intermédiaire pour offrir le Wi-Fi aux quelque trois millions de passagers qui fréquentent ces salons.

À l'arrivée, la qualité de service et la satisfaction des utilisateurs ont été largement améliorées.

Des bénéfices reconnus

- Image de marque d'Air France et d'Orange auprès d'une clientèle « Premium »
- Service de qualité pour un confort de connexion et maximal
- Prise en compte de contraintes techniques et sécuritaires fortes
- Satisfaction des utilisateurs améliorée

“ Nous avons eu des interrogations sur le fait de continuer à bénéficier du Wi-Fi avec Orange. Grâce à l'implication, la réactivité et le déploiement rapide des ressources humaines et techniques des équipes d'Orange Business Services, la satisfaction des passagers Business et La Première accueillis dans nos salons est au rendez-vous.” ”

Christine Quantin
Responsable des Partenariats Salons,
Air France

Les points forts

- Forte implication et grande réactivité des équipes d'Orange Business Services
- Un plan d'action d'envergure malgré des contraintes fortes
- L'amélioration de la satisfaction des clients Business et La Première d'Air France

Pour en savoir plus sur Orange Business Services, rendez-vous sur www.orange-business.com

Pour en savoir plus sur Air France, rendez-vous sur www.airfrance.fr



**Business
Services**