

L'aéroport de Nice est en plein vol avec Ibexa



Saint-Tropez, Cannes, Nice. Trois villes mondialement connues et réputées. Trois destinations associées à l'imaginaire de la Côte d'Azur. Trois aéroports gérés par Aéroports de la Côte d'Azur avec une triple exigence : dynamiser, préserver et valoriser le Territoire dans lequel ils évoluent et grâce auquel ils se développent. Fort de ses 3 plateformes stratégiques et de ses activités d'assistance à l'aviation d'affaires, le Groupe Aéroports de la Côte d'Azur comprend près de 700 salariés répartis sur 23 sites, représentant l'un des principaux groupes aéroportuaires européens.

L'aéroport Nice Côte d'Azur est le deuxième aéroport de France après Paris. En 2020, il a enregistré un trafic passagers de 4,58 millions, contre 14,5 millions en 2019, année où la plateforme proposait 120 destinations directes opérées par et propose plus de 100 destinations directes via 57 compagnies régulières desservant 44 pays. En dehors de Paris, il est aussi le seul aéroport français à proposer 6 destinations long-courrier en vols réguliers (Bahreïn, Dubaï, Doha, New York, Montréal et Pékin) et à accueillir l'A380 en vol quotidien.

Le second aéroport français a choisi Ibexa pour mettre en œuvre une refonte ambitieuse de son site Web. Le nouveau site devait offrir aux visiteurs une expérience utilisateur complètement repensée. Cela impliquait des intégrations complexes avec les informations et le suivi des vols, un module d'e-commerce (Réservation de places de parkings et services aéroportuaires comme le coupe file réservé et les salons VIP). Il regroupait également les autres sites internet du Groupe comme le site internet Skyvalet (Marque du groupe spécialisée en prestations FBO / Aviation d'affaires) et le site de l'aéroport Cannes Mandelieu. Ibexa a offert une expérience transparente à travers ce large éventail d'activités et de contenus tout en restant agile et robuste.

L'aéroport de Nice s'est réinventé en tant que aéroport européen majeur ; Au niveau digital, l'objectif était d'offrir aux passagers une expérience digitale moderne. Le projet de refonte du site Internet a impliqué des intégrations complexes avec d'autres systèmes comme la plateforme E-commerce. Ibexa a proposé des solutions robustes pour réussir ce challenge en offrant une certaine souplesse d'intégration.

Nous avons un site très complet, avec beaucoup de contenus, et nous sommes très satisfaits du niveau de qualité que nous avons pu atteindre avec Ibexa. C'est unanime.



Défis

- Migrer le contenu et les fonctionnalités du site vers Ibexa DXP
- Repenser et redéfinir l'expérience client digitale (refonte UX et Webdesign)
- Intégrer la plateforme E-commerce dans le site Internet de l'aéroport.
- Extension des fonctionnalités à l'application mobile de l'aéroport de Nice.



Résumé du Projet

- Contrat de partenaires techniques pour la conception du site et l'architecture de la plate-forme
- Benchmark des différentes solutions technologiques (avec Ibexa émergeant comme la meilleure)
- Entretien approfondi avec les clients B2C et B2B pour perfectionner la conception de l'interface utilisateur
- Coordonner le projet entre deux partenaires technologiques et d'autres solutions tierces, en particulier pour le E-commerce.



Avantages Commerciaux

- Création d'un site riche et complet avec beaucoup de contenus
- Conception et expérience utilisateur qui élèvent l'Aéroport de Nice bien au-dessus des standards de l'industrie
- Intégration transparente avec les systèmes de réservation, l'e-commerce et les informations de vol
- Agilité – lorsque la COVID-19 a forcé la fermeture d'un terminal, le contenu du site pouvait être adapté à la dernière minute et au jour le jour sans aucun problème.



Pourquoi Ibexa?

Bien qu'Aéroport de Nice utilisait eZ Publish avant que la décision ne soit prise en 2017 de refondre complètement le site, cela ne signifiait pas qu'Ibexa était l'éditeur favori automatique pour accompagner l'aéroport dans le futur. Un benchmark complet a été mené par toutes les parties prenantes, l'accent étant mis sur Drupal comme alternative possible, Ibexa réémergeant comme le meilleur choix.

La mise en œuvre a nécessité des intégrations étendues avec les services Web pour les informations sur les vols, les réservations de billets, les mises à jour météorologiques, etc. Beaucoup de contenu devait être créé et géré dans Ibexa mais affiché sur la plateforme E-commerce - et ce, de manière transparente, sans que les visiteurs ne s'en rendent compte.

Le COVID-19 a impacté l'aéroport de Nice, mais Ibexa a prouvé son agilité en permettant aux gestionnaires de sites d'adapter le contenu à la toute dernière minute lors de la fermeture d'un des terminaux. Les mises à jour quotidiennes se révèlent aussi intuitives qu'indispensables.

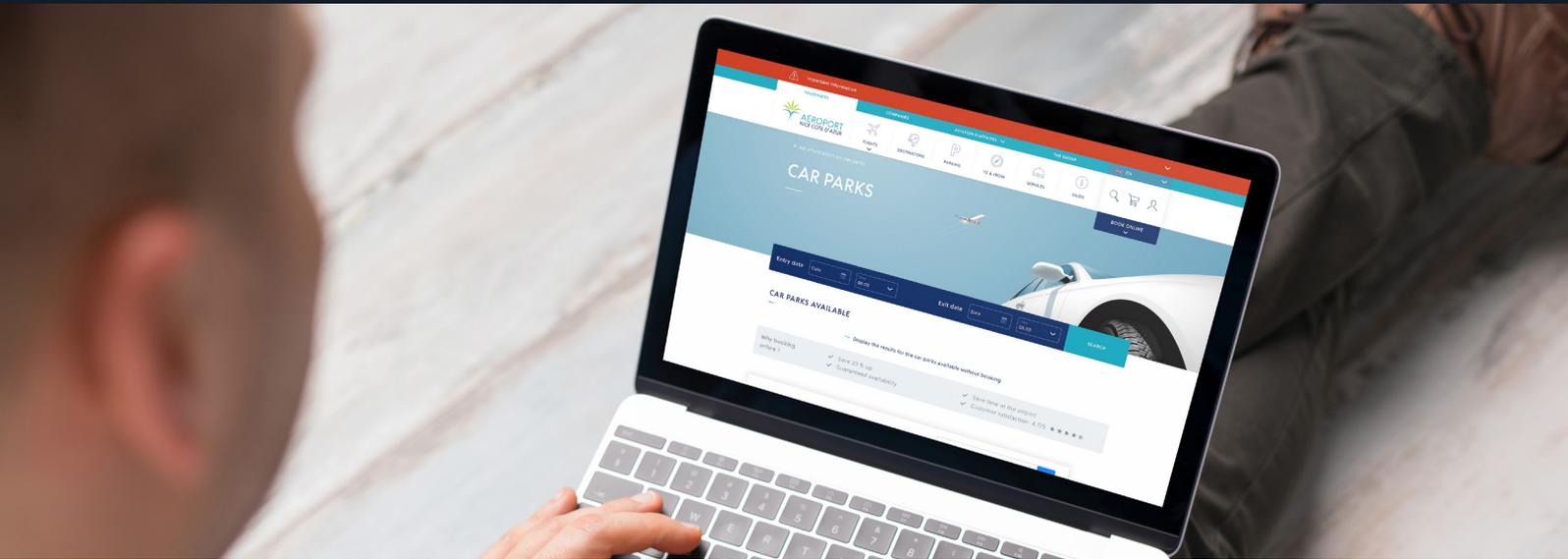
Laboratoire Digital spécialisé dans le web, les applications mobiles et les médias sociaux

Aéroports de la Côte d'Azur possède et gère trois aéroports du sud de la France : Cannes Mandelieu, Golfe de St Tropez et Nice, de loin le plus grand.

Il y a cinq ans, le groupe a restructuré son fonctionnement digital pour fédérer des compétences et des activités dispersées dans différents départements. Ces business units ont été regroupées - et relogées - dans un Digital Lab, un open space de 300 m². « Nous avons embauché une quinzaine de personnes issues de différentes divisions », explique Benoît Valla, co-directeur du Digital Lab, « et disposons désormais d'une équipe Internet de quatre personnes pour le web, les applications mobiles et les médias sociaux. Nous avons une équipe qui s'occupe de la gestion de la relation client et de notre programme de fidélité qui compte 35 000 membres. Il y a aussi des data scientists et il y a trois ans, nous avons été rejoints par la Direction de la Communication, ce qui avait beaucoup de sens car une grande partie de la communication est aujourd'hui digitale.



Les mises à jour quotidiennes se révèlent aussi intuitives qu'indispensables.



De nombreuses activités, une plateforme unifiée

La prochaine grande étape consistait à refondre le site Web de l'aéroport de Nice, le troisième aéroport de France après Orly et Charles de Gaulle à Paris. C'était un projet ambitieux, rassemblant des informations sur les passagers et les vols ; des fonctionnalités pour réserver des vols, louer une voiture et réserver une place de parking ; un site corporatif ; un site pour SkyValet, marque spécialisée dans les services d'assistance en escale pour l'aviation d'affaires - le tout livré dans la même interface utilisateur, élégante et réfléchie.

La mise en œuvre a nécessité une préparation minutieuse. Le choix de Digital Experience Platform a pris en compte les points de vue et les analyses du Digital Lab ainsi que les questions informatiques autour des serveurs, de la sécurité, de l'hébergement et des implications commerciales du choix. Le site à remplacer a été exécuté sur eZ Publish mais cela n'a pas automatiquement mis Ibexa en pole position. Cependant, après l'avoir comparé à d'autres solutions technologiques - Drupal en particulier -, Aéroport de Nice a élu à nouveau Ibexa comme le meilleur choix.

Jérôme Puleo, Responsable Internet Multimédia chez Aéroports de la Côte d'Azur, raconte : « Nous avons commencé avec une page blanche pour tout ce dont nos passagers et autres clients avaient besoin », dit-il. « En termes de conception d'interface utilisateur, nous avons vraiment beaucoup travaillé sur notre identité graphique. Nous avons contacté nos clients et les avons longuement interrogés sur les informations numériques dont ils avaient besoin à l'aéroport.

« Certains ont été invités au Digital Lab, où nous avons fait des tests individuels. Nous les avons filmés sur nos wireframes et leur avons demandé de tester nos interfaces. » Jérôme Puleo s'efforce de souligner l'importance de ce travail de fond. « Il faut écouter le client. Parce qu'à maintes reprises, les choix détaillés et le raisonnement du client ont révélé de nouveaux points d'amélioration pour notre site internet. »

Après avoir finalisé les travaux d'interfaces, de maquettes et de web design, Aéroport de Nice a sélectionné deux agences digitales - et des partenaires d'Ibexa - pour mener à bien le projet. Le premier était Internethic, avec qui Nice avait travaillé pendant une décennie et qui avait l'expertise aéroportuaire requise. L'autre était Kaliop, une agence plus grande qui était plus expérimentée dans la gestion de mises en œuvre à grande échelle.

Aller chercher le client : leurs choix détaillés et leur raisonnement ont révélé des problèmes qui ne nous étaient pas venus à l'esprit dans notre bulle digitale.

Jérôme Puleo

Responsable Internet Multimédia
chez Aéroports de la Côte d'Azur





Intégration transparente entre Ibexa et d'autres systèmes

Internethic et Kaliop n'étaient pas les seuls partenaires technologiques, comme l'explique Benoît Valla. « La fonction e-commerce a été gérée par une autre agence, et pour notre programme de fidélité, nous avons un autre partenaire spécifique. Il y a eu d'autres contributeurs : un pour le SEO du site, un autre pour le webdesign et l'UX du site. Une partie de la difficulté du projet est venue d'orchestrer tous ces collaborateurs, de coordonner leurs flux de travail et de s'assurer qu'ils partagent tous notre vision.

Les boutiques et commerces de l'aéroport constituent une part importante du flux de revenus d'un aéroport, et l'aéroport de Nice y ajoute une composante e-commerce importante. Les passagers se rendent sur le site pour réserver une place de parking, pour un embarquement accéléré avec un coupe file réservé, pour accéder au salon VIP, réserver un vol ou louer une voiture. « Nous avons déjà beaucoup investi dans notre solution e-commerce existante, c'est pourquoi nous avons décidé de ne pas déployer le module commerce natif d'Ibexa DXP », explique Benoit Valla.

Cependant, l'une des grandes réalisations du projet est l'intégration transparente entre Ibexa et l'outil d'e-commerce tiers. « Il arrive un moment où vous quittez Ibexa et entrez dans l'environnement de l'e-commerce », explique Jérôme Puleo, « mais cela reste transparent pour le client. Le contenu est créé et géré dans Ibexa mais affiché sur la plateforme de l'e-commerce. »

L'autre acquis du projet est que le site est «100% fonctionnel et riche », selon les mots de Benoît Valla. Il est également fier de la façon dont il présente un parcours passagers complet et personnalisé – et contraste fortement avec les applications de suivi populaires telles que Kayak ou flightradar24.com.

Cette facilité et cette fluidité marquent l'expérience client tout au long du parcours sur le site, que ce client soit un passager à l'arrivée ou au départ, un partenaire commercial d'Aéroports de la Côte d'Azur, un client SkyValet, un investisseur ou un journaliste à la recherche d'informations sur le groupe ou l'un des nombreux commerces à l'aéroport.

Le site est 100% fonctionnel et riche, marquant l'expérience client avec facilité et fluidité.



Objectif : faire visiter le site à chaque passager

La COVID-19 a ralenti le projet mais a également quelque peu éclipsé son succès alors que le volume de passagers a chuté et que l'aéroport de Nice a fermé l'un de ses deux terminaux. « Mais ici, Ibexa DXP nous a prouvé son agilité car nous avons pu mettre à jour beaucoup de contenus à la toute dernière minute », explique Benoît Valla.

« Nous avons lancé le nouveau site en mars 2021 – en pleine pandémie mondiale », conclut Benoît Valla, « il a donc été impossible d'évaluer son efficacité même si les retours ont été formidables. La qualité est là, nous sommes unanimes là-dessus. »

En 2019, alors que l'aéroport de Nice accueillait 14,5 millions de passagers, le site comptait 3,5 millions de visiteurs uniques, ce qui signifie qu'environ un tiers du trafic passagers était connecté au site.

« L'objectif pour nous était de booster le trafic, la conversion, réduire les taux de rebond et augmenter la durée de la visite. Ce que nous voulons à long terme, c'est que le nombre de passagers / visiteurs se rapproche encore plus de la réalité et que réellement chaque passager visite notre site. Je pense qu'avec Ibexa, nous avons atteint au moins une partie de cet objectif : donner aux gens une raison de visiter et d'explorer notre magnifique site internet.

Nous avons lancé le site à la veille du confinement, il a donc été impossible d'évaluer son efficacité bien que les retours aient été formidables. La qualité est là, nous sommes unanimes là-dessus.

Benoît Valla

Co-Directeur du Digital Lab, Aéroports de la Côte d'Azur



Le groupe Kaliop, partenaire Silver d'Ibexa, est spécialisé dans la transformation numérique et l'innovation. Ayant connu une croissance continue depuis sa création en 2002, le groupe compte aujourd'hui près de 200 experts sur plusieurs continents. Grâce à sa grande expertise dans le secteur du numérique et sa solide compréhension des entreprises, Kaliop propose une solution globale, à ses clients et à ses partenaires.

KALIOP Interactive Media
 94-96 avenue Ledru-Rollin
 75011 Paris
 France
 +33 (0)1 48 83 00 24
 info@kaliop.com



Internethic est une société de développement d'applications Web et mobiles sur mesure. Spécialisé dans la conception de sites Web responsive et d'applications mobiles, Internethic utilise exclusivement Ibexa DXP pour tous les besoins de diffusion de contenu Web multicanal. Son équipe polyvalente, petite mais experte, gère chaque étape d'un projet numérique et son cycle de vie ultérieur et atteint des niveaux élevés de satisfaction client.

Internethic
 23 rue Edmond Dantes
 13004 Marseille
 France
 +33 952 227 770