

COMMUNICATIONS

Duo de choc chez lux-Airport : Cisco Call Manager en mode Managed Services et LuxZone ; une double réponse dans un environnement particulièrement critique. Et la démonstration, aussi, d'un partenariat intelligent et tout en nuance entre le gestionnaire de l'aéroport de Luxembourg et l'opérateur POST Luxembourg.

 Alain de Fooz  lux-Airport
 Olivier Minaire

LUX-AIRPORT, LABORATOIRE AÉROPORTUAIRE



Avec les arrivées de nouvelles compagnies aériennes au cours des derniers mois et celle annoncée de Ryanair et de Flybe, les indicateurs sont tous au vert. En 2017, le seuil des 3 millions de passagers sera sans doute franchi. L'ambition est grande : faire de Luxembourg l'aéroport de référence de la Grande Région. Tout y concourt : modernes, les infrastructures sont sans cesse optimisées ; à travers les services proposés, l'accueil des passagers est exceptionnel. Luxembourg est, par ailleurs, étroitement relié aux grands hubs européens.

« Dans ce contexte, la téléphonie joue un rôle capital, explique Claudine Leinenveber, Directeur Opérations & Informatique, lux-Airport. Les communications avec les compagnies aériennes sur le site, mais aussi avec tous les fournisseurs de l'aéroport et les autorités, sont critiques. »

Une première infrastructure Cisco Call Manager a été déployée en 2008, lors de l'ouverture du Terminal A. Aujourd'hui, une nouvelle infrastructure identique est en place. Fonctionnellement plus étendue et redondante, elle fonctionne - à la différence de la première - en mode Managed Services, et est opérée par POST Luxembourg.

La migration a eu lieu un peu avant la Présidence luxembourgeoise du Conseil de l'Union européenne durant le deuxième semestre de 2015.

LES MANAGED SERVICES DE POST. Il s'agit d'une solution end-to-end incluant applications, connectivité et équipements dans un seul et unique service. Plus besoin d'investir en infrastructure ou en devices : tout est compris, grâce à un système de forfait mensuel et de coût par utilisateur, rendant cette solution hautement flexible - à la hausse comme à la baisse. Enfin, les SLA compris dans les contrats de Managed Services garantissent aux clients professionnels un service réactif et de qualité en cas d'incident.



2.687.566

passagers

218

salariés

15

compagnies
aériennes
régulières

70

destinations

285.031

mouvements d'avions

7.400

places de parking

737.625

tonnes de fret

Moderne et fonctionnel, l'aéroport dispose d'une capacité de 3 millions de passagers. Il est doté de 26 comptoirs d'enregistrement, 18 portes d'embarquement et 5 passerelles. Un parking souterrain de plus de 4.000 places réparties sur 4 niveaux offre un accès direct. Le Terminal A accueille entre autres 5 loueurs de véhicules, 13 points de vente commerces et restaurants et des salles de réunion.

Face à 35 concurrents européens, l'Aéroport de Luxembourg est arrivé en tête d'une enquête réalisée par six associations de consommateurs en Belgique. Dans l'enquête annuelle de Skytrax pour les World Airport Awards, Luxembourg arrive dans le «top 10» des aéroports accueillant moins de 5 millions de passagers.



Le seuil des 3 millions de passagers en 2017 !

2,69 millions de passagers ont été accueillis en 2015, soit une progression de 8,9%. Un été très dynamique et une progression à deux chiffres durant les quatre derniers mois de l'année ont permis d'atteindre ce résultat. Belle croissance, aussi, du fret aérien. Un total de 737,625 tonnes de fret et de poste a été transporté, ce qui représente une hausse de 4,2%, similaire à celle observée en 2014 par rapport à 2013. En ajoutant le fret camionné transporté sous lettre de transport aérien, le tonnage atteint 747,000 tonnes. lux-Airport prévoit de franchir le seuil des 3 millions de passagers d'ici 2017, chiffre qui représente la capacité maximale du Terminal A. Entretemps, la connexion au terminal B par une passerelle sera opérationnelle. Ces travaux impliquent l'aménagement des fondations de l'ancien terminal afin de permettre la création de deux espaces de stationnement supplémentaire pour les avions. Une fois ce projet achevé, le Terminal B offrira sans conteste une réelle valeur ajoutée pour le confort des passagers.

► Bien que POST Luxembourg se charge de la gestion et du maintien des infrastructures dans le cadre de Managed Services, le client conserve toutefois la possibilité d'intervenir directement en cas de nécessité. C'est ce choix qu'a fait lux-Airport, notamment en cas d'urgence. De même, les équipes IT internes lux-Airport sont en mesure de configurer et de déployer des postes dans des délais extrêmement courts. *« Cette flexibilité nous va bien »,* confirme Claudine Leinenveber. *« Tout en profitant d'un service de qualité, nous restons autonomes, pouvant intervenir directement pour les incidents de niveau 1 et 2. Cette maîtrise nous rassure. »*

FIXE ET MOBILE. Autre particularité du projet: le recours au service LuxZone. La solution de convergence fixe-mobile de POST Luxembourg permet aux collaborateurs d'être joignables partout et sur n'importe quel terminal. A la réception d'un appel, le fixe et le mobile sonnent en parallèle : l'utilisateur a alors le choix de répondre sur l'un ou sur l'autre. En outre, le service LuxZone permet de ne communiquer que le numéro de ligne fixe aux clients, de bénéficier d'un service de messagerie unifiée, d'une facture unique avec différenciation des appels privés et professionnels passés depuis le mobile, ceci grâce au mode Business ON/OFF pour activer ou désactiver la fonction.

« Outre lux-Airport, tous les acteurs sur la plate-forme aéroportuaire en profitent comme, par exemple, les boutiques. Par essence, notre population est très mobile, LuxZone s'avère donc très efficace. C'est un service fort apprécié », renchérit Claudine Leinenveber.


lux-Airport profite aussi de statistiques sur les appels, très utiles pour analyser les incidents, les retards -les communications entrantes sont nettement plus importantes que les communications sortantes. Les gains sont financiers, fonctionnels et organisationnels. Si lux-Airport n'est pas une grosse structure, les échanges sont particulièrement critiques.

« Partant du fait qu'il s'agit d'un service géré, lux-Airport n'aura plus à faire évoluer l'infrastructure. Plus de migration en vue. Ces aspects sont toujours énergivores. Et coûteux. Je préfère voir notre équipe IT centrée sur des projets en ligne directe avec les besoins business, estime encore Claudine Leinenveber. Et comme notre ambition est d'offrir des services aéroportuaires les plus avancés, mieux vaut garder les mains libres ! »

INTERACTION AVEC LE PASSAGER. Le futur s'inscrit dans le quotidien de l'équipe IT. *« Nous étudions aujourd'hui le self-boarding, qui pourrait être actif dans le Terminal B. De même, nous travaillons sur toutes sortes de solutions automatisées. Enfin, nous avançons à grands pas dans le domaine de la géolocalisation par Wi-Fi. »* A la clé, une interaction avec l'usager en fonction de

ses déplacements et de son rapprochement de «points d'intérêt». Ainsi, en passant devant une boutique, le passager peut recevoir une notification push lui indiquant les promotions disponibles dans ce magasin. En entrant, le passager aura, en fonction de ses déplacements dans les rayons, des informations liées aux produits les plus proches de lui...etc.

Autre exemple d'applications aujourd'hui à l'étude : le guidage du passager depuis le parking vers les desks d'embarquement. Ici encore, s'il le souhaite, il pourrait être informé à différents niveaux, notamment sur des promotions en boutique..

«Cet aéroport se veut être un véritable labo technologique, conclut Claudine Leinenveber. Déjà, en 2008, nous étions un précurseur en offrant le Wi-Fi gratuit via le service HotCity. Nous voulons rester au top tant pour guider qu'accompagner et, finalement, rassurer nos passagers. De là, l'importance de la relation d'exception avec POST Luxembourg -un véritable partenaire, bien plus qu'un fournisseur. Toujours à l'écoute, leurs experts sont hyper réactifs. Comme nous, ils pensent en termes de solutions, toujours à la taille de nos besoins. Nous travaillons ensemble, main dans la main, pour un même objectif.» 

Je préfère voir notre équipe IT centrée sur des projets en ligne directe avec les besoins business. Et comme notre ambition est d'offrir des services aéroportuaires les plus avancés, mieux vaut garder les mains libres !»

Claudine Leinenveber

”

