

FAIRE ENTRER LE VOYAGE DANS L'ÈRE CONNECTÉE

© Alexandre Nestora



Béatrice de Rotalier

Béatrice de Rotalier, pour vous l'innovation est fondamentale et passe notamment par le partenariat...

En effet nous avons fondé en janvier 2016 « The Hangar », un programme destiné à développer de nouveaux produits. Nous avons notamment établi des partenariats avec des universités et institutions prestigieuses. L'idée consiste à réunir de nouvelles idées sur le voyage aérien du futur. Nous travaillons par exemple avec Georgia Tech ou encore l'Université Savannah College of art and design et l'université d'Auburn et son laboratoire de RFID. Nos spécialistes de l'innovation travaillent avec des groupes d'étudiants pour développer et tester de nouvelles idées qui pourraient changer la manière de voyager. Les idées concernent aussi bien le développement purement IT qu'orienté vers la sécurité, le service client, etc.

Qu'en ressort-il concrètement ?

Nous en avons déjà tiré des idées diverses que nous testons au fur et à mesure. Par exemple celle de proposer aux clients de la classe affaire, Delta One, de réserver leur repas à l'avance. Nous avons également mis en place une interface interne entre les pilotes, personnels navigants et agents en porte pour coordonner l'embarquement et ses différentes étapes jusqu'au décollage, de sorte que tout le monde partage les mêmes informations. Nous avons en outre conçu un drone en charge de contrôler les évé-

Delta Air Lines, partenaire majeur d'Air France, dessert de nombreuses destinations notamment aux États-Unis : Atlanta, New York, Boston, Cincinnati, Pittsburg, Detroit, Minneapolis, Salt Lake City, Seattle... et au printemps prochain Indianapolis et Los Angeles. La marque ne cesse de monter en gamme en offrant à ses passagers des services toujours plus connectés, à bord comme au sol. Explications d'une stratégie ambitieuse et innovante, avec Béatrice de Rotalier, Country sales manager France.

tuels dommages sur les avions qui ont traversé une zone d'orage. Cette machine nous permet d'aller 85 % plus vite qu'autrefois. Par ailleurs, nous avons investi en 2016 50 millions de dollars dans la technologie de suivi de bagage RFID pour devenir le premier transporteur américain à fournir à nos clients un suivi en temps réel de leur bagage via l'application Fly Delta et qui remplace les codes-barres.

Parmi les grands sujets qui vous concernent, la biométrie est un vrai terrain d'étude...

Nous l'étudions de plus en plus car la biométrie permet d'accélérer la sécurité dans les aéroports. Nous l'utilisons déjà aujourd'hui en test pour l'enregistrement bagage, notamment à Minneapolis, où nous avons installé des bornes qui permettent de croiser les informations dont nous disposons sur le bagage et sur le passager. Avec la technologie de la biométrie, nous n'aurons par ailleurs plus besoin de faire sortir leur carte d'embarquement aux voyageurs à l'embarquement.

Comment vous appropriez-vous également les services en ligne à destination du client ?

Nous avons mis en place une application très complète, au cœur de l'expérience connectée. Elle ouvre la porte à bien des usages. Elle permet notamment à tous les passagers d'avoir des nou-

velles de leur vol à tout moment, mais aussi de mieux se diriger dans les aéroports, ainsi que de faire leurs réservations et tracer leurs vols quand ils le souhaitent, d'où ça les arrange.

L'expérience du passager connecté va-t-elle encore s'intensifier dans votre modèle ?

Absolument ! Nous avons notamment développé récemment la mise à disposition de réseaux WiFi sur l'ensemble de nos vols, qu'ils soient domestiques ou long-courriers. Nous offrons également à nos clients un vaste programme de divertissements, avec une partie data payante et une partie messages gratuite. Ces services permettent notamment d'obtenir aujourd'hui pour les voyageurs qui y ont recours une bien meilleure fiabilité du streaming. De manière générale, cela upgrade l'expérience client, qui cherche aujourd'hui bien plus qu'une simple prestation de voyage d'un point A vers un point B. ■

