

# Aéroport Toulouse-Blagnac

*Journée de la recherche ENAC / 20 février 2014*



## L'Innovation au service des passagers

*Laurent Verbiguié – Responsable Systèmes d'Information et Innovation*

# L'Aéroport en bref



2007



Société à directoire et conseil de surveillance



2013



7,5 Millions de passagers / 5<sup>ème</sup> Aéroport de France  
+10% par an sur le trafic international



115 M€ de CA / 26 compagnies aériennes régulières  
+ de 100 destinations



Stratégie 2014-2018 : l'esprit aéronautique  
Renforcer la performance au service du client  
Développer des relais de croissance  
Etre un aéroport responsable

# Quelques principes clés pour l'innovation

## ■ Une démarche inter-métiers

Animation et collecte d'infos auprès des métiers



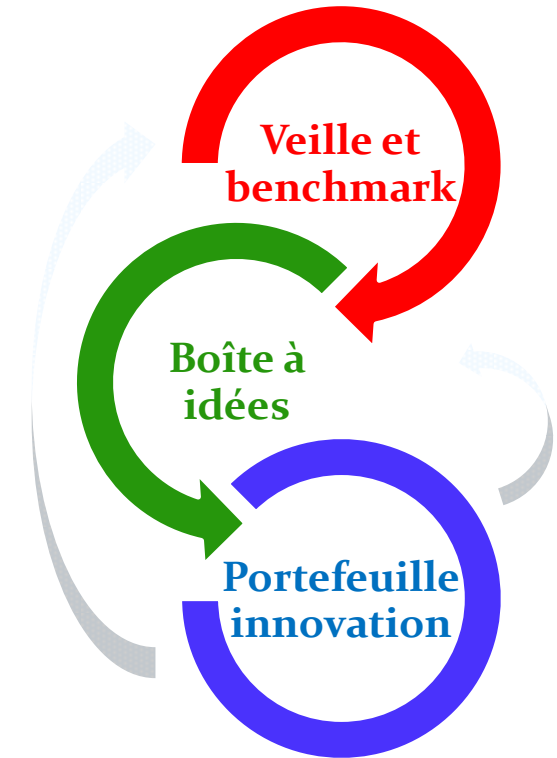
Idées tous azimuts : pré-sélection selon des thèmes définis



Laboratoire, Etudes, Tests et Expérimentations



Présentation et partage des résultats



## ■ C'est quoi l'innovation ?

› Evolution process métier

› Impact relation client

› Marché fournisseur peu mature

› Nouvelle techno et/ou concept

› Pas de besoin formalisé

› Cycle court (entre 6 et 12 mois)



# Thèmes de référence



**Mobilité : nouvelles technos, nouveaux usages**



**Information passager et services personnalisés**



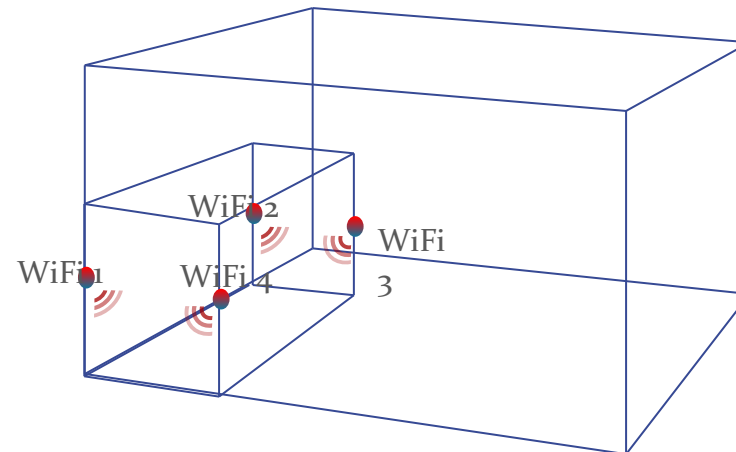
**Optimisation traitement passagers et bagages**



**Traçabilité et analyse des données**

# Mobilité : nouvelles technos, nouveaux usages

## ■ Géolocalisation Outdoor & Indoor



## ■ Smartphones, Tablets, Réseaux 4G, NFC ...



# Information passager et services personnalisés

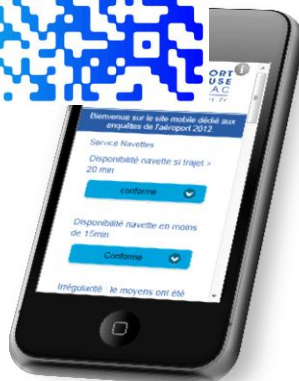
- Information temps réel
- Fidélisation, Paiement, ...



**Contrôle Sûreté**

Temps d'attente estimé	ici en Hall B	<b>12min</b>
		<b>9 min</b>

**Choisissez le plus rapide !**

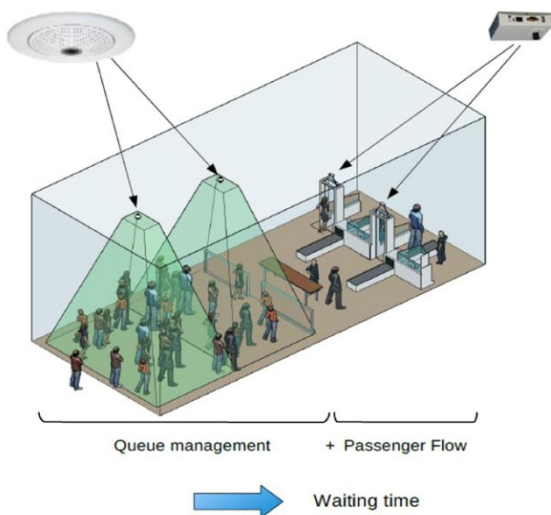


lications y  
er, renouveler  
matiers et adapter de les besoins de  
vil productif et commercial aux besoins air  
nés. Ainsi, vos **clients** méritent toute vo  
on. Savoir qui ils sont et ce qu'ils attendent est  
votre réussite. Le marketing comporte  
able de méthodes et Le marketing dispose un  
isation pour les besoins dont dispose un  
auxquels ell



# Optimisation traitement passagers et bagages

## Assistance et information automatisées



18:20	Munich	LH 2219	32
Taken off			
18:45	Dijon	T3 7220	33
Boarding closed			
18:45	Paris Orly	AF 6141	24
Boarding opened			
18:45	Strasbourg	AF 5545	21
Boarding opened			
19:00	Madrid	IB 8773	29
Last call			
19:10	Francfort	LH 1099	32
Go to Gate			
19:15	Paris Orly	AF 6143	25
Go to Gate			



## Self-Services



# Traçabilité et analyse des données

## ■ Cartographie et suivi d'équipements



## ■ Gestion et optimisation tout type de flux

