

Flughafen Nizza startet mit Ibexa voll durch



Saint-Tropez, Cannes, Nizza. Drei weltberühmte und renommierte Städte. Drei Reiseziele, die mit der Faszination der Côte d'Azur verbunden sind. Drei Flughäfen, die von Aéroports de la Côte d'Azur verwaltet werden und einen dreifachen Anspruch haben: die Region, in der sie tätig sind und durch die sie sich entwickeln, zu bereichern, zu pflegen und aufzuwerten. Die Gruppe Aéroports de la Côte d'Azur ist mit ihren strategischen Plattformen und der Betreuung des Geschäftsflugverkehrs an 23 Standorten mit fast 700 Mitarbeitern eine der größten europäischen Flughafengruppen.

Der Flughafen Nizza ist der drittgrößte Flughafen Frankreichs. 2020 verzeichnete er ein Passagieraufkommen von 4,58 Mio. (2019: 14,5 Mio.). Über 100 Direktflüge werden von 57 Linienfluggesellschaften in 44 Länder angeboten. Neben Paris bietet er als einziger französischer Flughafen regelmäßig Flüge zu sechs Langstreckenzielen an (Bahrain, Dubai, Doha, New York, Montreal und Peking) und wird täglich mit dem A380 angefliegen.

Der Flughafen beauftragte Ibexa mit der Umsetzung einer ehrgeizigen Neugestaltung seiner Website. Ziel war, den Besuchern ein komfortables und nahtloses Erlebnis zu bieten und alle Aktivitäten des Flughafens abzudecken, wie Flugticketing und Tracking, ein E-Commerce-Modul (z. B. für den Zugang zur VIP-Lounge oder für die Reservierung eines Parkplatzes) und ein Portal für die Kunden der erfolgreichen Geschäftsflugsparte. Dank Ibexa gelang es, dieses breite Spektrum an Aktivitäten und Inhalten nahtlos zu integrieren und die Seite gleichzeitig flexibel und robust zu halten.

Der Flughafen Nizza hat sich als wichtiges europäisches Drehkreuz neu erfunden – nun sollte den Passagieren ein modernes digitales Erlebnis geboten werden. Keine Integration war zu komplex und umfangreich, kein Detail zu klein: Die Ibexa-Plattform bewältigte sie reibungslos und behielt dabei ihre Agilität und Flexibilität bei, die angesichts der Coronakrise dringend benötigt wurde.

Wir haben eine äußerst umfangreiche Website mit vielen Inhalten und sind sehr zufrieden mit dem Qualitätsniveau, das wir mit Ibexa erreichen konnten.



Herausforderungen

- Migration der Inhalte und Funktionen der Website auf Ibexa DXP
- Komplette neue Konzeption der Customer Experience
- Integration vorhandener E-Commerce-Funktionen und detaillierter Fluggastinformationen
- Anbindung aller Stakeholder: interne Kunden, SkyValet Business Aviation, Mitglieder des Flughafentreueprogramms, Flughafenbetriebe und -geschäfte sowie Passagiere von Geschäftsflügen
- Ausweitung der Funktionalitäten auf die mobile App des Flughafens Nizza.



Projektübersicht

- Beauftragung technischer Partner für Website-Design und Plattform-Architektur
- Benchmarking verschiedener technischer Lösungen (wobei sich Ibexa als die beste herausstellte)
- Ausführliche Interviews mit B2C- und B2B-Kunden zur Perfektionierung des UI-Designs
- Koordination zwischen Technologiepartnern und anderen Lösungen von Drittanbietern, insbesondere für den E-Commerce.



Vorteile

- Schaffung einer umfangreichen, vollständigen Website mit einer Vielzahl an Content
- Design und User Experience, die den Flughafen Nizza weit über den Industriestandard hinaushebt
- Nahtlose Integration mit Reservierungssystemen, E-Commerce und Fluginformationen
- Flexibilität: Als Corona die Schließung eines Terminals erzwang, konnten die Inhalte der Website problemlos in letzter Minute und von Tag zu Tag angepasst werden.



Warum Ibexa?

Der Flughafen Nizza nutzte bereits eZ Publish, bevor 2017 die Entscheidung fiel, die Website komplett neu zu gestalten. Das hieß jedoch nicht, dass Ibexa automatisch der Favorit für das neue Projekt war. Alle Beteiligten führten eine umfassende Due-Diligence-Prüfung durch, bei der auch Drupal als mögliche Alternative in Betracht gezogen wurde. Ibexa erwies sich jedoch erneut als die beste Wahl.

Die Implementierung erforderte umfangreiche Integrationen mit Web-Services für Fluginformationen, Ticketreservierungen, Wetter-Updates usw. Viele Inhalte müssen in Ibexa erstellt und verwaltet, aber in dem separaten E-Commerce-Bereich angezeigt werden – und zwar nahtlos, ohne dass die Besucher dies bemerken.

Eine weitere Herausforderung war die Coronakrise. Ibexa bewies hierbei Flexibilität: Die Site-Manager konnten die Inhalte in letzter Minute anpassen, wenn eines der Terminals geschlossen werden musste. Die täglichen Aktualisierungen erwiesen sich als ebenso einfach wie unverzichtbar.

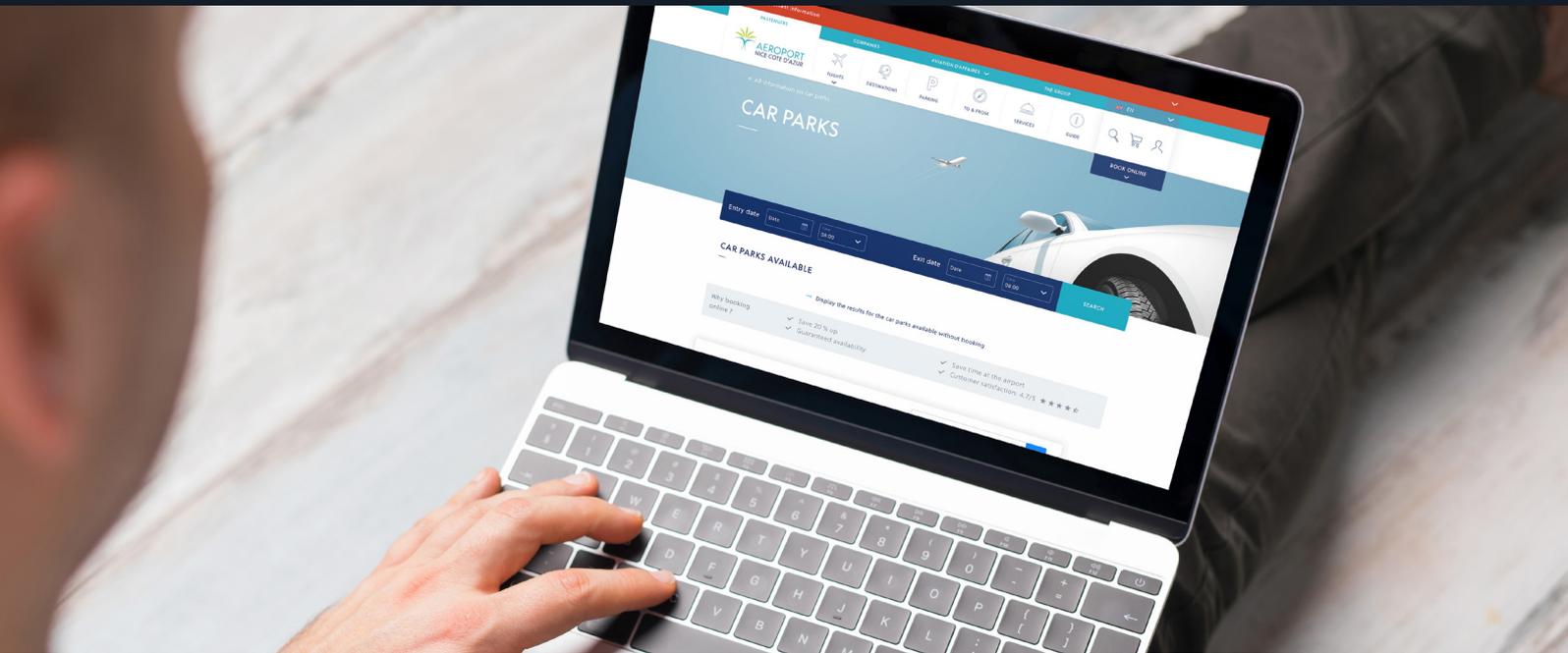
„Digital Lab“ für Internet, mobile Anwendungen und soziale Medien

Aéroports de la Côte d’Azur besitzt und betreibt drei Flughäfen im Süden Frankreichs: Cannes Mandelieu, Golfe de St. Tropez und Nizza – der bei weitem größte.

Vor fünf Jahren hat die Gruppe ihren digitalen Betrieb umstrukturiert, um die in verschiedenen Abteilungen verstreuten Kompetenzen und Aktivitäten zusammenzuführen. Die einzelnen Geschäftsbereiche sind heute gemeinsam einem 300 m² großen Digital Lab untergebracht. „Wir haben etwa 15 Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen übernommen“, sagt Benoît Calla, Co-Manager des Digital Lab. „Heute haben wir ein vierköpfiges Team für das Internet, mobile Anwendungen und soziale Medien, ein Team für das Customer Relationship Management und unser Treueprogramm mit 35.000 Mitgliedern sowie Data Scientists. Vor drei Jahren kam noch die Kommunikationsabteilung hinzu. Das war sehr sinnvoll, da heute ja zum großen Teil digital kommuniziert wird.“



Die täglichen Aktualisierungen erwiesen sich als ebenso einfach wie unverzichtbar.



Viele Aktivitäten, eine Plattform

Der nächste große Schritt war die Neugestaltung der Website des Flughafens Nizza – nach Orly und Charles de Gaulle in Paris der größte Flughafen Frankreichs. Das ehrgeizige Projekt umfasste Fluggast- und Fluginformationen, Funktionen zur Flugbuchung, Autovermietung und Parkplatzreservierung, eine Unternehmens-Website, eine Website für SkyValet, eine Marke, die sich auf Bodenabfertigungsdienste für die Geschäftsluftfahrt spezialisiert hat, sowie ein B2B-Portal für die Bereitstellung von Flughafenleistungen – alles innerhalb derselben eleganten und durchdachten Benutzeroberfläche.

Die Umsetzung erforderte sorgfältige Vorbereitung. Bei der Auswahl der Digital Experience Platform wurden die Vorstellungen und Analysen aus dem Digital Lab ebenso berücksichtigt wie IT-Fragen zu Servern, Sicherheit und Hosting sowie die kommerzielle Seite. Nach einem Benchmarking mit anderen technologischen Lösungen – insbesondere Drupal – entschied sich der Flughafen jedoch erneut für Iboxa.

„Im Hinblick auf die Bedürfnisse unserer Passagiere und anderer Kunden haben wir bei Null angefangen“, erzählt Jérôme Puleo, Internet Manager bei Aéroports de la Côte d’Azur. „Für die Gestaltung der Benutzeroberfläche haben wir uns sehr intensiv mit unserer visuellen Identität beschäftigt. Zur Frage, welche digitalen Informationen am Flughafen benötigt werden, haben wir jedoch unsere Kunden ausführlich befragt und einige für individuelle Tests in das Digital Lab eingeladen. Dabei haben wir sie auf unseren Wireframes gefilmt und sie gebeten, durch die Site zu navigieren.“

Puleo unterstreicht nachdrücklich die Bedeutung dieser Vorarbeit: „Fragen Sie die Kunden und finden Sie heraus, was er oder sie braucht – und zwar im Detail. Denn immer wieder haben die konkreten Entscheidungen und Überlegungen des Kunden Probleme aufgedeckt, die uns in unserer digitalen Blase gar nicht aufgefallen waren.“

Nach Abschluss der Arbeiten an Schnittstellen, Mockups und Webdesigns wählte der Flughafen Nizza zwei Digitalagenturen – gleichzeitig Iboxa-Partner – für die Durchführung des Projekts aus. Die erste war Internethic, mit der der Flughafen seit einem Jahrzehnt zusammenarbeitet und die über die erforderliche Flughafenerfahrung verfügt. Die andere war Kaliop, eine größere Agentur, die mehr Erfahrung mit der Umsetzung umfangreicher Projekte hat.

Fragen Sie die Kunden: Ihre Entscheidungen und Überlegungen enthüllen Probleme, die uns in unserer digitalen Blase gar nicht auffallen.

Jérôme Puleo

Internet Manager, Aéroports de la Côte d’Azur





Nahtlose Integration zwischen Ibexa und anderen Systemen

Internethic und Kaliop waren nicht die einzigen Technologiepartner, wie Calla erklärt. „Die E-Commerce-Funktion wurde von einer anderen Agentur übernommen. Weitere Partner gab es für unser Kundenbindungsprogramm, für die SEO-Anpassung und das Design der Website. Ein Teil des Projekts bestand darin, all diese Partner zu orchestrieren, ihre Arbeitsabläufe zu koordinieren und sicherzustellen, dass sie alle unsere Vision verstanden haben.“

Shops sind ein wichtiger Teil der Einnahmequelle eines Flughafens. In Nizza kommen wichtige E-Commerce-Komponenten hinzu: Die Passagiere können über die Website einen Parkplatz buchen, das Boarding beschleunigen, Zugang zur VIP-Lounge erhalten, einen Flug reservieren oder ein Auto mieten. „Wir hatten bereits viel in unsere bestehende E-Commerce-Lösung investiert und entschieden uns daher gegen das native Commerce-Modul von Ibexa DXP“, erklärt Puleo.

Einer der größten Erfolge des Projekts ist daher die nahtlose Integration zwischen Ibexa und dem vorhandenen E-Commerce-Tool. „An einem bestimmten Punkt verlässt man Ibexa und begibt sich in die E-Commerce-Umgebung“, sagt Puleo, „aber man merkt davon nichts. Die Inhalte werden in Ibexa erstellt und verwaltet und auf der E-Commerce-Plattform angezeigt.“

Stolz berichtet Calla, dass die Website „100 % funktional und umfangreich“ ist. Besonders überzeugt ihn, wie sie nicht nur Abflüge, sondern auch die Flugbahn der ankommenden und abfliegenden Flüge verfolgt – stets in der eleganten und klaren Designsprache der Website und in scharfem Kontrast zu beliebten Tracking-Apps wie Kayak oder flightradar24.com.

Diese Leichtigkeit und reibungslose Ablauf kennzeichnen das gesamte Kundenerlebnis, unabhängig davon, ob es sich um einen ankommenden oder abfliegenden Passagier, einen Geschäftspartner von Aéroports de la Côte d’Azur, einen SkyValet-Kunden, einen Investor oder einen Journalisten handelt, der nach Informationen über die Gruppe oder einen der vielen Shops am Flughafen sucht.

Corona verlangsamte das Projekt und überschattete den Erfolg, da das Passagieraufkommen einbrach und der Flughafen Nizza eines seiner beiden Terminals schließen musste. „Aber hier stellte Ibexa DXP seine Flexibilität unter Beweis, da wir viele Inhalte in letzter Minute aktualisieren konnten“, so Calla.

Die Website ist 100 % funktional und umfangreich, wodurch das Kundenerlebnis leicht und reibungslos ist.



Ziel: jeden Fluggast auf die Website bringen

„Wir haben die neue Website im März 2020 gestartet – am Vorabend der verheerenden Lockdowns“, so Calla abschließend. „Daher war es unmöglich, ihre Wirksamkeit zu bewerten, obwohl das Feedback großartig war. Die Qualität ist da, da sind wir uns einig.“

2019, als der Flughafen Nizza 14,5 Mio. Passagiere abfertigte, verzeichnete die Website 3,5 Mio. einzelne Besucher. Das heißt, dass etwa ein Drittel der Passagiere die Website besuchte.

„Unser Ziel ist es, den Traffic und die Konversion zu steigern, die Bounce-Rate zu senken und die Verweildauer zu erhöhen. Langfristig wollen wir, dass sich das Verhältnis zwischen Passagieren und Besuchern immer mehr annähert – dass wirklich jeder Passagier unsere Website besucht. Ich denke, dass wir mit Ibexa zumindest einen Teil dieses Ziels bereits erreicht haben: den Menschen einen Grund für einen Besuch und die Erkundung unserer schönen Website zu geben.“

Wir sind am Vorabend der Lockdowns gestartet. Daher war es unmöglich, die Wirksamkeit der Website zu bewerten, obwohl das Feedback großartig war. Die Qualität ist da, da sind wir uns einig.

Benoît Valla

Joint manager of the Digital Lab, Aéroports de la Côte d'Azur



Als Silver Partner von Ibexa hat sich die Kaliop-Gruppe auf digitale Transformation und Innovation spezialisiert. Seit ihrer Gründung im Jahr 2002 ist die Gruppe kontinuierlich gewachsen und zählt heute fast 200 digitale Experten auf mehreren Kontinenten. Dank ihres umfassenden digitalen und geschäftlichen Fachwissens bietet sie ihren Kunden und Partnern gleichermaßen eine globale Lösung an.

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



Internethic entwickelt kundenspezifische Web- und Mobilanwendungen. Als Spezialist für responsive Websites und mobile Anwendungen setzt Internethic ausschließlich Ibexa DXP für alle Anforderungen an die Bereitstellung von Webinhalten über mehrere Kanäle ein. Das kleine, aber erfahrene und vielseitige Team verwaltet jeden Schritt eines digitalen Projekts und des nachfolgenden Lebenszyklus und erreicht so ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit.

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