

Atos is de partner van Air France KLM voor haar nieuwe proactieve informatiedienst: 'Air France KLM Connect'

Air France KLM is de eerste luchtvaartmaatschappij die de nieuwste mobiele technologie gaat gebruiken om al haar klanten, proactief en gratis, realtime van informatie te voorzien.

Parijs, 5 december 2011 -Dankzij haar innovatievermogen en expertise op het terrein van klantrelaties en marketing, is internationale IT-dienstverlener, Atos, door Air France KLM, grote onderneming op het gebied van luchtvaart in Frankrijk, Europa en wereldwijd, gekozen om het concern te begeleiden in het operationeel maken van haar nieuwe dienst 'Air France en KLM Connect'. Deze dienst biedt alle passagiers van de Groep Air France KLM de mogelijkheid om, overal ter wereld, realtime vluchtinformatie te ontvangen om het reizen eenvoudiger en soepeler te maken.

Air France en KLM Connect is een nieuwe exclusieve dienst die gratis en zonder inschrijving of abonnement op alle vluchten binnen het netwerk van Air France en KLM wordt aangeboden. Via deze dienst worden passagiers realtime op de hoogte gehouden van wijzigingen of vertragingen die van invloed zijn op hun reisschema. Met deze nieuwe dienst geven Air France en KLM op klantgerichte en proactieve wijze een nieuwe dimensie aan de relatie met hun klanten.

Air France KLM heeft de uitvoering van het geautomatiseerde relatieplatform ondergebracht bij Atos in samenwerking met uitgeverij Unica, een marktleider in softwareoplossingen voor marketing. Het gaat om een realtime-architectuur op basis van WebServices, en gekoppeld met een vijftiental partnertoepassingen (klantreferentiesystemen, branche specifieke functies zoals het volgen van bagage, gatewijzigingen, enzovoort).

Via het geïnstalleerde platform kunnen klanten overal ter wereld via sms en/of e-mail op de hoogte worden gesteld van wijzigingen die zich tijdens de reis kunnen voordoen (vertraging, gatewijziging, enzovoort). Technisch en functioneel was de belangrijkste inzet van dit project om op veilige wijze alle berichtgevingen te organiseren met inachtneming van alle criteria om het contact op de individuele reiziger af te stemmen.

Jérôme Picard, Hoofd Ontwikkelingsbureau marketingsystemen bij Air France KLM: 'Atos heeft ons met succes begeleid in het ontwerp- en uitvoeringsproces van deze nieuwe mobiele dienst. Wij waren heel blij met het professionalisme van de Atos-teams die het juiste tempo wisten te vinden tussen striktheid en souplesse, twee onmisbare aspecten om een dergelijk project te laten slagen.'

Eric Lévy-Bencheton, Partner Practice Sales & Marketing - Atos Consulting: 'Wij zijn trots op de nauwe samenwerking met Air France KLM om een antwoord te vinden op de grote uitdaging om de relatie met de klant te verbeteren door over te gaan op een volledig klantgerichte Realtime Marketing. Atos beschikt over uitgebreide referenties in talrijke sectoren met diensten met hoge toegevoegde waarde waardoor onze klanten zich kunnen onderscheiden van de concurrentie.'