



ÉTUDE DE CAS | PARKINGS

AÉROPORT DE LONDRES STANSTED

Améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle dans les parkings aéroportuaires grâce aux Points d'assistance et d'information Commend.

COMMEND UK

AÉROPORT DE LONDRES STANSTED

L'aéroport de Londres Stansted est l'un des aéroports les plus fréquentés et à la croissance la plus rapide du Royaume-Uni, accueillant plus de 30 millions de passagers chaque année. Situé dans l'Essex, à environ 65 kilomètres au nord-est du centre de Londres, il constitue un hub de transport essentiel pour les voyageurs nationaux et internationaux.

Avec des vols vers plus de 190 destinations dans le monde, Londres Stansted accueille un large éventail de voyageurs loisirs et affaires, dont beaucoup comptent sur un parcours fluide et sans stress au sein des infrastructures aéroportuaires. En plus de son terminal principal, l'aéroport exploite une infrastructure complète de parkings comprenant des offres courte durée, moyenne durée, longue durée ainsi que des services d'accueil et d'accompagnement (« meet and greet »), afin de répondre aux besoins variés des passagers et visiteurs.

Londres Stansted s'engage à offrir une expérience client fluide et efficace, tout en maintenant les plus hauts niveaux de sûreté, de sécurité et d'innovation. Des investissements importants dans la modernisation des installations et le renforcement de la résilience opérationnelle permettent à l'aéroport de rester l'une des principales portes d'entrée du Royaume-Uni.

DÉTAILS DU PROJET

Client

Aéroport de Londres Stansted, Essex (UK)

Données techniques

- WS301
- Y-UK-SP101



LE DÉFI

L'un des principaux avantages des Points d'assistance et d'information est leur capacité à permettre une communication rapide et fluide en cas de problème. Qu'il s'agisse d'une barrière défectueuse, d'une incompréhension liée au paiement ou d'une panne de véhicule, un accès immédiat à l'assistance permet d'éviter que des incidents mineurs ne dégénèrent en problèmes plus importants, susceptibles de provoquer des embouteillages ou des retards.

En situation d'urgence, ces points deviennent encore plus stratégiques. Ils servent de lien direct pour les personnes nécessitant une assistance immédiate, qu'il s'agisse d'urgences médicales, de menaces à la sécurité ou d'accidents survenus dans les parkings.

L'intégration de la communication audio avec la vidéosurveillance offre aux opérateurs une vision plus complète de la situation, leur permettant de réagir plus rapidement et plus précisément. Le ton de la voix ou le niveau de détresse d'un appelant apporte souvent des informations que la vidéo seule ne peut fournir, donnant ainsi une véritable dimension humaine au flux vidéo et aidant les opérateurs à prendre des décisions plus éclairées.

Avec des milliers de passagers utilisant quotidiennement ces installations, souvent sous pression ou dans un contexte de stress élevé, le moindre retard ou manque de clarté peut rapidement se répercuter sur l'ensemble des opérations. C'est pourquoi Londres Stansted souhaitait disposer d'unités d'assistance sur mesure, très visibles, simples d'utilisation et capables de fournir un service fiable en permanence.

Un autre défi majeur réside dans le maintien de temps de réponse rapides sur un périmètre de parkings vaste et étendu. Contrairement aux terminaux, les parkings peuvent présenter des contraintes logistiques importantes pour intervenir rapidement auprès d'un usager, notamment en période de forte affluence ou de conditions météorologiques défavorables. Les équipements Commend assurent une communication parfaitement intelligible, permettant aux opérateurs de coordonner rapidement une assistance sur le terrain en cas d'incident.

En résumé, les dispositifs devaient offrir un soutien essentiel dans les parkings de Londres Stansted, leur efficacité reposant sur une mise en œuvre stratégique, une maintenance fiable et une approche centrée sur l'utilisateur, adaptée aux exigences d'un environnement dynamique et sous forte pression.

LA SOLUTION

Les Points d'assistance et d'information sont devenus des éléments d'infrastructure incontournables dans les parkings aéroportuaires modernes, et Londres Stansted ne fait pas exception. Afin de répondre aux attentes élevées des passagers tout en garantissant la résilience opérationnelle, l'aéroport a déployé les solutions avancées de Help Points Commend dans l'ensemble de ses parkings.

Les Points d'assistance Commend offrent une communication audio mains libres de haute qualité, associée à une intégration fluide de la vidéosurveillance, créant un lien immédiat et fiable entre les usagers des parkings et les salles de contrôle. Dans les opérations quotidiennes, ces systèmes permettent aux équipes de traiter les demandes à distance, de fournir des indications en temps réel, d'aider en cas de problème de paiement et d'assurer l'assistance aux clients, sans nécessiter de déploiement physique de personnel sur l'ensemble des zones de stationnement. Cela améliore sensiblement l'efficacité opérationnelle tout en garantissant un accompagnement rapide et pratique pour les passagers.

Au-delà de l'amélioration du service au quotidien, les Points d'assistance Commend jouent également un rôle clé dans le renforcement de la sécurité des parkings. Leur présence claire et visible constitue un puissant élément dissuasif contre les incivilités et les actes malveillants. Grâce à la communication audio et vidéo intégrée, les opérateurs de sécurité peuvent évaluer rapidement les situations, intervenir si nécessaire et maintenir une présence proactive et visible, contribuant à un environnement plus sûr pour les passagers comme pour le personnel.

LE RÉSULTAT

La présence de bornes d'assistance et d'information améliore l'expérience globale, des passagers et des équipes, tout en renforçant la sécurité, l'efficacité opérationnelle et la gestion des incidents. La communication en temps réel aide à maintenir la circulation fluide, en limitant le stress inutile pour les usagers comme pour le personnel. Cela fait gagner du temps et permet aussi d'affecter les équipes plus efficacement, en se concentrant sur les priorités sans dégrader la qualité de service.

Le fait de savoir qu'une aide est disponible, sur simple pression d'un bouton rassure les usagers et améliore la perception de sécurité sur le site. En conclusion, nos bornes d'aide et d'information apportent des avantages concrets aux parkings. Qu'il s'agisse d'éviter les bouchons, de réduire le stress, de gérer les urgences et de fluidifier les opérations, ces systèmes jouent un rôle clé pour créer un environnement plus sûr, plus efficace et plus simple pour tous.





TÉMOIGNAGE

Porte-parole -
Aéroport de Londres Stansted

”

Nous sommes ravis de la solution mise en place par Commend. Les effets positifs sont clairement visibles, tant sur l'expérience de nos passagers que sur le fonctionnement quotidien de nos équipes. Nous apprécions le professionnalisme et l'accompagnement de Commend tout au long du projet et nous nous réjouissons de poursuivre ce partenariat à l'avenir.

SYSTÈMES DE COMMUNICATION SÉCURISÉS PAR COMMEND

Pouvez-vous imaginer un système sur lequel des millions de personnes s'appuient chaque jour, où chaque mot compte ? C'est l'univers de Commend. Une communication sécurisée et fiable est au cœur de notre expertise.

Leader mondial du marché avec plus de 45 ans d'expérience dans le développement de technologies vocales, nous intégrons également la vidéo et des interfaces vers des équipements tiers conformes aux normes et standards internationaux. Commend s'impose comme un choix de référence pour les systèmes de communication vocale mains libres à travers le monde.

Un membre de notre équipe se tient à votre disposition pour toute information complémentaire