

## Un voyage plus simple, plus fluide et sur-mesure grâce aux innovations digitales d'Air France

- Une application Air France enrichie ;
- Un parcours client plus fluide grâce à la biométrie ;
- Une offre de connexion vol connecté avec Air France CONNECT, l'offre de Wi-Fi à bord ;
- Un accompagnement en cas d'aléas avec Léa, l'un des trois chatbot d'Air France.

---

A l'occasion de sa septième édition des [#AFDigiDays](#), Air France présente ses nouveautés digitales. De l'application Air France, au suivi des bagages en soute en passant par la biométrie à l'embarquement, la compagnie ne cesse de faire évoluer le parcours de ses clients, pour un voyage plus simple, fluide et personnalisé.

### Du nouveau sur l'application Air France, le compagnon de voyage

Avec près de 6,6 millions de téléchargements, l'application Air France évolue constamment et propose de nouvelles fonctions pour personnaliser, anticiper et accompagner le voyage de chacun.

Ces nouveautés digitales sont à découvrir au rythme du parcours de nos clients :

Des moyens de paiement supplémentaires : **Google Pay** et **Apple Pay** s'ajouteront aux moyens de paiement classiques et sécurisés lors de l'achat du billet.

Un enregistrement plus rapide : renseigner son passeport en un clic n'aura jamais été aussi simple. Il suffit de cliquer sur le pictogramme « **Scan passeport** » puis de positionner le passeport dans le champ indiqué. Toutes les données se mettent ensuite automatiquement à jour.

Des indications **de trajet en temps réel jusqu'à l'aéroport** grâce la géolocalisation : peu importe où le client se trouve, il peut anticiper son temps de trajet jusqu'à l'aéroport grâce à un itinéraire multi transport (voiture, transports en commun, etc.).

Un **parcours guidé en aéroport** jusqu'à la porte d'embarquement : un plan est automatiquement proposé au client pour qu'il se dirige plus facilement dans l'aéroport, vers sa porte d'embarquement.

Un **suivi des bagages en temps réel** avec: chaque client est informé, via une notification, des différentes étapes de traitement de son bagage et du numéro de tapis où le récupérer à l'arrivée du vol.

Par ailleurs, l'application Air France Play s'enrichit de nouveaux divertissements. Les clients profitent de plus de 160 titres de presse française et internationale, plus de 50 vidéos à regarder en vol (films, émissions TV, dessins animés, documentaires,...) et d'une sélection de playlists musicales.

### La biométrie pour plus de fluidité

Afin de réduire le temps d'attente en aéroport, Air France expérimente actuellement la carte d'embarquement biométrique au dépose-bagages et à l'embarquement grâce à la reconnaissance faciale.

Lors de l'enregistrement depuis l'application Air France ou en borne libre-service à l'aéroport, le client sera invité à scanner son passeport. La carte biométrique émise contiendra alors les données cryptées du passager en lien avec sa photo, tout en respectant l'utilisation des données à caractère personnel. Au moment de la dépose des bagages ou de l'embarquement il suffira ensuite au client de scanner uniquement sa carte d'embarquement pendant qu'un automate le filmera et l'identifiera avec la reconnaissance faciale. Ainsi, d'ici quelques mois, le rapprochement entre les données biométriques et l'image du client permettra d'autoriser celui-ci à déposer ses bagages et à embarquer.

### Air France CONNECT, pour rester connecté tout au long du voyage

A bord de ses avions équipés du Wi-Fi, Air France propose une nouvelle offre de connectivité : [Air France CONNECT](#). Les clients peuvent désormais accéder à trois Pass Wi-Fi depuis leurs propres appareils (Smartphone, tablette, ordinateur) :

#### Un pass « Message » gratuit

Il permet aux clients d'envoyer et de recevoir gratuitement des messages depuis leur smartphone ou tablette durant tout le vol. Ils peuvent également accéder au site [airfrance.com](#) et à l'application Air France pour consulter ou modifier leurs réservations.

#### Un pass « Surf »

Il permet de naviguer sur internet et de consulter ou d'envoyer des emails. Les clients en bénéficient selon l'offre suivante :

- 3€ pour toute la durée du voyage à bord des vols court-courriers ;
- A partir de 5€ pour toute la durée du voyage à bord des vols moyen-courriers ;
- 8€ (2700 Miles), pour une durée d'une heure ou 18€ (6 000 Miles) pour toute la durée du voyage à bord des vols long-courriers.

#### Un pass « Stream »

Disponible à bord de tous les vols long-courriers, il inclut les avantages du pass « Message » et du pass « Surf ». Le pass « Stream » permet de bénéficier d'un haut débit internet pour profiter du streaming et du téléchargement durant tout le vol au tarif de 30€ (10 000 Miles).

L'offre Air France CONNECT s'enrichira progressivement afin de proposer aux clients des services et divertissements supplémentaires tels que des informations détaillées sur leur vol, une offre de shopping ou encore une large sélection de films, séries et documentaires à visionner gratuitement sur leur Smartphone ou tablette.

Les clients Air France bénéficient du Wi-Fi à bord des Boeing 787 et progressivement à bord des Airbus A330 revisités et des Boeing 777. Par ailleurs, depuis le 31 janvier 2019, la compagnie déploie progressivement le Wi-Fi sur l'ensemble de sa flotte moyen-courrier. L'intégralité des appareils Air France - hors flotte régionale - en sera équipée d'ici à fin 2020.

## Léa, le chatbot Air France, en cas d'aléa

Pour améliorer significativement l'expérience des clients subissant un aléa, Air France présente Léa, son nouveau chatbot. Cet assistant virtuel permet aux clients de rester en lien permanent avec la compagnie, et de les assister jusqu'à la fin de leur voyage. Disponible en français et en anglais sur Messenger, Léa est accessible depuis un lien envoyé directement aux clients par SMS ou email. Les clients peuvent bénéficier rapidement d'informations sur leur vol. Selon l'aléa subi, Léa leur envoie directement des indications sur l'hébergement proposé, des attestations de retard ou d'annulation et des bons de compensations (repas, hébergement, transport, etc.). Le bon de restauration est utilisable directement comme moyen de paiement grâce à la carte d'embarquement à présenter auprès des partenaires.

A tout moment, les clients peuvent demander à entrer en contact avec un agent Air France qui reprendra alors la conversation.

Ainsi, grâce aux agents Air France, et avec le renfort de ses trois chatbots Louis, Léa, et Lucie, la compagnie accompagne ses clients 7j/7 et 24h/24 tout au long de leur parcours de voyage quelle que soit leur demande.

[Retrouvez le parcours client digitalisé avec Air France en vidéo.](#)

Service de presse : + 33 (0)1 41 56 56 00 - corporate.airfrance.com - Twitter : @AFnewsroom



Roissy, February 13, 2019

## A simpler, streamlined and personalized travel experience thanks to Air France's digital innovations

An enhanced Air France app;  
A smoother customer journey through the airport thanks to biometric identification;  
An in-flight Wi-Fi offer, Air France CONNECT,  
Assistance in the event of irregularities with Léa, one of the three Air France chatbots.

---

To mark its seventh edition of [#AFDigiDays](#), Air France is presenting its latest digital innovations. With a range of solutions including the Air France app, a hold baggage tracking system and the biometric boarding pass, the company is constantly improving every aspect of the customer journey, to ensure a simpler, streamlined and personalized travel experience.

### New features on the Air France app, your travel companion

With close to 6.6 million downloads, the Air France app is evolving constantly and offers new features to assist customers, help them personalize their trip and save time.

They can discover these digital innovations at the different stages of their trip -

Additional payment methods - **Google Pay** and **Apple Pay** will be added to the traditional and secure payment methods when purchasing a ticket.

Faster check-in - entering your passport details in a single click is now easier than ever before. Simply click on the "**Scan passport**" pictogram, then place the passport in the specified field. All data is automatically updated.

**Real-time airport access** indications with geo-localization - irrespective of the customer's location, they can easily plan their commute time to the airport thanks to a multi-transport itinerary (car, public transport, etc.) in real-time.

**A guided airport tour** through to the boarding gate - a map is automatically offered to the customer indicating how to get to their boarding gate, making it easier for them to find their way around the airport.

**Real-time baggage tracking** - each customer receives a notification informing them of the whereabouts of their baggage throughout their trip and the number of the carousel where they can collect their baggage on arrival.

The Air France Play app is also enhanced with new entertainment options. Customers can enjoy more than 160 French and international press publications, more than 50 videos to watch during their flight (films, TV programmes, cartoons, documentaries, etc.) and a selection of music playlists.

### Biometrics to simplify the customer's journey

To reduce waiting time at the airport, Air France is currently testing the biometric boarding pass solution at baggage drop-off points and boarding gates thanks to facial recognition.

When checking in on the Air France app or at an airport self-service kiosk, customers will be invited to scan their passport. The issued biometric pass will contain the passenger's encrypted biometric facial data from their ID photo, while respecting the use of personal data. When dropping off their baggage or at boarding, the customer will simply scan their boarding pass and a camera will identify and authenticate the passenger using facial recognition. In a few months' time, the matching of the customer's biometric data and image will authorize the passenger to drop off their baggage and proceed to boarding.

### Air France CONNECT, to stay connected throughout your flight

On board its Wi-Fi equipped aircraft, Air France offers a new connectivity service, called [Air France CONNECT](#). Customers can now access three Wi-Fi passes on their own devices (smartphone, tablet, computer):

### **A free "Message" pass**

This allows customers to send and receive messages free of charge on their smartphone or tablet throughout the flight. Customers can also access the [airfrance.com](http://airfrance.com) website and the Air France app to consult or modify their reservations.

### **A "Surf" pass**

This enables customers to surf the Internet and consult or send emails. Customers can use this service in the following way:

- 3 euros for the entire duration of the trip on short-haul flights;
- As from 5 euros for the entire duration of the trip on medium-haul flights;
- 8 euros (2,700 Miles), for one hour or 18 euros (6,000 Miles) for the entire duration of the trip on long-haul flights.

### **A "Stream" pass**

Available on all long-haul flights, this includes all the benefits of the Message pass and the Surf pass. The Stream pass allows you to benefit from a high-speed internet connection to enjoy streaming and downloading throughout the flight for just 30 euros (10,000 Miles).

The Air France CONNECT offer will gradually be extended to offer customers additional services and entertainment such as detailed flight information, shopping and a wide selection of films, TV series and documentaries to watch free of charge on their smartphone or tablet.

The Wi-Fi offer is available for Air France customers on board the Boeing 787s and is gradually being installed on board the redesigned Airbus A330s and Boeing 777. In addition, since January 31, 2019, the company has been gradually rolling out Wi-Fi throughout its medium-haul fleet. The entire Air France fleet, excluding regional aircraft, will be equipped by the end of 2020.

### **Lea, the Air France chatbot dedicated to operating irregularities**

To significantly improve the experience of customers affected by an operating irregularity, Air France presents its new chatbot, Lea. This virtual assistant allows customers to remain in permanent contact with the company, and offers assistance and support through to the end of their trip. Available in French and English on Messenger, Lea is accessible via a link sent directly to customers by SMS or email. Customers can receive up-to-date information on their flight. Depending on the irregularity, Lea directly sends them information about the proposed accommodation, flight delay or cancellation certificates and compensation vouchers (meals, accommodation, transport, etc.). The meal voucher is used directly as a means of payment thanks to the boarding pass that customers must present to the partners.

Customers can be connected with an Air France agent at any time, at their request.

Thanks to Air France agents, and additional support from its three chatbots Louis, Lea and Lucie, the company responds to its customers 24/7, at every stage of their trip, whatever their request.

[Watch the video on digital airport services with Air France.](#)

Press Office: + 33 (0)1 41 56 56 00 - corporate.airfrance.com - Twitter: @AFnewsroom