



Photo: Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen AG



Le site survey de onway visant à améliorer la connectivité du réseau a été un succès et a contribué de manière déterminante à offrir à nouveau à nos clients un service de première qualité sur le lac de Zurich.



**Adrian Meier**  
Directeur technique  
Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen AG



## Situation de départ

La Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen AG a été confrontée à des défis concernant la connexion de ses systèmes de caisse et EC ainsi que d'une imprimante Bluetooth à bord. Ces appareils doivent pouvoir communiquer de manière ininterrompue et sans perturbation afin que les paiements pour le règlement de la traversée soient effectués rapidement. Cependant, des problèmes de connectivité sont apparus à plusieurs reprises, notamment lorsque plusieurs appareils étaient utilisés simultanément. Outre les transactions par carte, l'application de paiement suisse TWINT ne fonctionnait pas de manière fiable. Malgré le changement répété de la carte SIM de différents fournisseurs, la connectivité est restée un problème.

## Décision

En raison des défis récurrents liés à l'instabilité de la connexion réseau sur le bac, il était indispensable pour la Zürichsee-Fähre Horgen-Meilen AG de procéder à un examen complet de la solution existante. Dans le but de résoudre les problèmes de connectivité et de garantir une connexion fiable, l'entreprise a chargé onway d'effectuer un troubleshooting et un site survey.

Après une analyse approfondie de l'infrastructure existante et l'identification des points faibles, les bacs ont été équipés de nouveaux points d'accès qui communiquent à leur tour avec le réseau mobile via des routeurs fixes.

## Solution

Afin de garantir une connexion stable au réseau, onway a opté pour l'utilisation des points d'accès renforcés de Ruckus. Ceux-ci ont déjà fait leurs preuves dans d'autres environnements exigeants grâce à leur technologie de beamforming. La simplification de la structure du réseau et l'optimisation du routage des sous-réseaux wifi ont en outre permis d'atteindre une performance et une fiabilité élevées du réseau dans l'ensemble du système.

L'amélioration des performances s'est avérée significative, ce qui a incité l'entreprise à déployer la solution onway sur les autres bacs de la flotte. Cette étape visait à garantir un réseau uniforme et fiable sur tous les bacs et à offrir aux passagers une expérience de voyage fluide et agréable.

### Questions à Adrian Meier, directeur technique de la FHM

#### **Quels ont été les principaux problèmes rencontrés sur le bac en raison de l'instabilité de la connexion réseau ?**

La dégradation de la qualité du service à la clientèle, notamment en raison du dysfonctionnement partiel des opérations de paiement avec les terminaux de paiement mobiles. L'insatisfaction qui en a résulté chez les clients a également eu des répercussions négatives sur nos employés.

#### **Comment avez-vous connu onway et quelles étaient vos attentes en matière de résolution de problèmes ?**

Nous étions à la recherche d'un fournisseur indépendant des fabricants pour résoudre les problèmes. Comme nous avons déjà effectué la première mesure wifi avec onway (à l'époque WLAN-Partner.com AG), nous avons à nouveau opté pour eux pour le troubleshooting.

#### **Quelles mesures ont été prises pour améliorer la connexion réseau sur le bac ?**

L'étude du site a révélé la nécessité d'installer des points d'accès (APs) plus puissants afin d'optimiser la connectivité entre les terminaux de paiement portables et les AP. Cela a été réalisé avec les AP Ruckus recommandés par onway.

#### **Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction concernant les services d'onway une fois le projet terminé ?**

La mise en œuvre de la solution par onway a largement contribué à offrir à nouveau à nos clients un service fluide et agréable pendant la traversée, grâce à l'amélioration de la connectivité réseau.



## Zürichsee-Fähre Horgen–Meilen AG

La Zürichsee-Fähre Horgen–Meilen AG a été fondée en 1932 à Meilen et exploite une flotte de cinq bacs. En règle générale, les bacs circulent toutes les dix minutes environ, de 6 à 22 heures. Cette liaison raccourcit le trajet pour le trafic individuel entre l'Oberland zurichois et la Suisse centrale, en évitant le détour par le barrage du lac de Rapperswil ou par la ville de Zurich. Le temps de trajet est d'environ dix minutes. En 2022, les bacs ont transporté près de deux millions de passagers, environ 1,14 million de voitures de tourisme, quelque 17 000 camions et remorques et un peu plus de 105 000 deux-roues sur leur trajet d'environ trois kilomètres.

## onway

Depuis 2004, l'équipe d'onway ag soutient ses clients dans l'évaluation, la planification, l'implémentation ainsi que l'exploitation et le support de leurs solutions wifi et Network Access Control et a déjà réalisé avec succès plus de 100 projets. Nous nous ferons un plaisir de vous aider dans votre projet.