

El Escáner MAGELLAN 3200VSi proporciona asistencia a los pasajeros con movilidad reducida en el Aeropuerto da Vinci en Roma.

Resumen

La compañía Aeroporti di Roma (ADR S.p.A) gestiona los dos aeropuertos de Roma, Leonardo da Vinci en Fiumicino y GB Pastine en Ciampino. El aeropuerto internacional de Roma, Leonardo da Vinci, opera con diversas compañías aéreas para destinos domésticos, internacionales e intercontinentales. El tráfico aéreo aumenta cada año y, en 2012, el aeropuerto recibió más de 37 millones de pasajeros de cientos de destinos de todo el mundo.

El servicio ADR Assistance fue creado por la compañía en 2008 para ayudar a los pasajeros con movilidad reducida a moverse dentro del gran aeropuerto Leonardo da Vinci. Personas que pueden moverse perfectamente de manera autónoma en su ambiente habitual pero que en entornos complejos y desconocidos, como por ejemplo el aeropuerto que cuenta con diferentes mostradores de facturación, puertas de embarque, controles de seguridad, etc., necesitan utilizar este servicio.

El número de pasajeros que han solicitado este servicio ha aumentado a un ritmo muy rápido. Aproximadamente 28.000 personas utilizaron este servicio en 2011, aumentando a 295.000 en 2012. Los registros muestran que alrededor de 200 pasajeros solicitan el servicio en una hora y hasta 1500 pasajeros en un día.

La solicitud de asistencia al servicio debe hacerse directamente a través de la compañía aérea al menos 48 horas antes de la salida del vuelo, por lo que la compañía puede transmitir toda la información necesaria al aeropuerto.

El pasajero debe especificar si tiene problemas para recorrer andando largas distancias entre una puerta u otra, o si incluso tiene dificultades para subir y bajar escaleras y cualquier problema de movilidad en general. De esta manera, el servicio de asistencia ADR puede utilizar esta información para determinar el tipo de asistencia más apropiado para cada pasajero.

El Reto

En el caso de los transbordos de vuelo, que representan alrededor del 50% de las solicitudes, el operador del servicio de asistencia ADR Assistance se encuentra con el pasajero en la entrada de la puerta de embarque y lo acompaña al siguiente vuelo pasando por todos los controles requeridos, y utilizando siempre todos los medios adecuados y adaptados a las necesidades de cada pasajero.

Hasta hace poco, el nombre del pasajero y el tiempo de conexión del vuelo se escribían en una hoja, así como la hora en la que se accedía a los diferentes controles de seguridad. Esta actividad ayudaba a mantener el seguimiento de todo el proceso de transbordo. Sin embargo, la gestión en papel empezó a resultar complicada cuando varias personas procedentes de un mismo vuelo se juntaban con conexiones distintas. Toda la información de los vuelos y sus respectivos vuelos, tenían que registrarse rápidamente con el fin de asegurar que todo el mundo llegaba a sus vuelos de conexión.

El proceso, no obstante, llegó a crear confusión e hizo que el flujo del tráfico de pasajeros fuera difícil.

La Solución

ADR quería reducir tiempo para completar este proceso y mejorar su eficiencia, por lo que la empresa decidió empezar a utilizar tarjetas de embarque para el seguimiento de cada pasajero. Varios mostradores de atención se montaron en puntos específicos del aeropuerto que incluyeron un ordenador, el escáner Magellan™ 3200VSi y un software especial.

El operador tan solo tiene que dirigir al pasajero que necesite asistencia a uno de los mostradores del aeropuerto y escanear la tarjeta de embarque a través del Magellan™ 3200VSi. El software inmediatamente identifica al pasajero de la lista donde aparecen los pasajeros que han solicitado el servicio y el tiempo de su próximo vuelo, la puerta de conexión y el tiempo necesario para realizar el transbordo. Además, todas las particularidades de cada pasajero se indican en una nota adicional. Dado que el equipo está conectado con la red del aeropuerto, cualquier actualización referente al servicio de asistencia se realiza en tiempo real.

Este sistema realiza un seguimiento de la posición del pasajero en todo momento, permitiendo a los operarios situados en la puerta de conexión, saber la hora en la que el pasajero llegará. El operador, de esta manera, sólo tiene que seleccionar la función de búsqueda proporcionada por el software para ver cuando el pasajero pasa los controles de seguridad y así hacer el seguimiento de su posición actual.

Los Resultados

El nuevo sistema utilizado con el escáner Magellan 3200VSi simplifica el proceso de asistencia considerablemente. Los operarios pueden organizarse mejor, aumentando la eficiencia en la realización de cada transbordo de un vuelo a otro. Los pasajeros que tienen que esperar a su vuelo de conexión, ahora tienen la tranquilidad y confianza porque sienten que la situación está bajo control. Las colas de espera en esta área han disminuido y ya son prácticamente inexistentes, por eso los operarios pueden avisar a los pasajeros para embarcar a tiempo con los medios más adecuados.

Cliente: Aeroporti di Roma (ADR S.p.A.)

Industria: Transporte & Logística

Sub-sector: Aeropuertos

País: Italia

Producto: Magellan 3200VSi