Сканер MAGELLAN 3200VSi компании Datalogic обеспечивает помощь пассажирам с ограниченной подвижностью в аэропорте Leonardo da Vinci в Риме

Обзор

Компания Aeroporti di Roma (ADR S.p.A.) управляет двумя аэропортами в Риме - Leonardo da Vinci во Фьюмичино и G.B. Pastine в Чампино. Основной авиационный узел Рима – аэропорт Leonardo da Vinci обслуживает авиатранспортные компании, обеспечивая внутренние, международные и межконтинентальные рейсы. С каждым годом объем авиаперевозок растет и в 2012 году аэропорт принял более 37 миллионов пассажиров нескольких сотен авиарейсов из различных стран мира.

В 2008 году компания создала службу ADR Assistance для оказания помощи пассажирам с ограниченной подвижностью на территории огромного аэропорта Leonardo da Vinci. Эти услуги предназначены для людей, которые могут прекрасно передвигаться в привычной для них каждодневной среде, но могут испытывать сложности в незнакомой сложной обстановке, например, в аэропортах со множеством стоек регистрации, выходов на посадку, пунктов контроля безопасности и т.д.

Число пассажиров, прибегающих к помощи ADR Assistance, очень быстро растет. В 2011 году около 280 000 человек использовали эту службу, а в 2012 году их число возросло до 295 000. Рекордные показатели – это 200 пассажиров, обращающихся за помощью, в час и до 1 500 в день.

Запрос на помощь со стороны данной службы может быть оформлен при обращении непосредственно в авиакомпанию не позднее, чем за 48 часов до отправления рейса, чтобы ее сотрудники могли передать всю информацию в аэропорт. Пассажир указывает, испытывает ли он сложности только при передвижении на дальние расстояния между различными выходами, при подъеме или спуске по лестницам, или же ему в целом трудно передвигаться по аэропорту. ADR использует эту информацию для того, чтобы определить соответствующий вид помощи для каждого пассажира.

Сложная задача

В случае обслуживания транзитных пассажиров, составляющих 50% процентов подающих запросы на подобные услуги, оператор ADR Assistance встречает пассажира в зале прилета и сопровождает его через все пункты контроля безопасности на посадку на следующий рейс, используя необходимые средства передвижения в зависимости от потребностей пассажира. До недавнего времени имя пассажира и время пересадочного рейса вносились в бумажные документы, также, как и время прохождения каждого пункта проверки безопасности. Это помогало отслеживать пассажира на протяжении всего времени пересадки. Однако, ведение учета всех шагов на бумаге становится весьма сложным в том случае, если одновременно приходится обслуживать сразу несколько человек с разных рейсов. Необходимо быстро регистрировать всю информацию, касающуюся каждого пассажира и рейса, чтобы все пассажиры могли вовремя попасть на промежуточный рейс. Следовало также учитывать время пересадки для каждого пассажира. В этом процессе часто возникала путаница, что сильно затрудняло управление пассажирскими потоками.

Решение

Сотрудники ADR стремились к сокращению времени, необходимого для этого процесса, и повышению

его эффективности, поэтому руководство компании приняло решение использовать посадочные талоны для отслеживания передвижений пассажиров. На определенных участках аэропорта были установлены специальные рабочие станции, в состав которых входят компьютер, стационарный сканер Magellan™ 3200Vsi и специализированное программное обеспечение.

Теперь оператор подводит пассажира, нуждающегося в помощи, к рабочей станции и сканирует его посадочный талон при помощи стационарного сканера Magellan 3200Vsi. Программный комплекс сразу же идентифицирует пассажира в списке тех, кому требуется помощь, и указывает время его следующего рейса, номер выхода на промежуточный рейс, время пересадки, необходимый маршрут, а также представляет пояснения в отношении конкретных потребностей данного пассажира. Так как компьютер соединен с сетью аэропорта, все новые данные вносятся в режиме реального времени.

Система продолжает отслеживать местоположение пассажира на протяжении всего времени пересадки, уведомляя операторов на выходе на посадку на промежуточный рейс о времени его прибытия туда. Оператор на выходе просто использует функцию поиска в программном комплексе для того, чтобы получать информацию, когда пассажир проходит через различные пункты контроля безопасности и определять его местонахождение в любой момент времени.

Результаты

Новая система с использованием стационарного сканера Magellan 3200VSi значительно упрощает все процессы, связанные с ADR Assistance. Работа операторов стала более организованной, что повышает эффективность пересадки пассажиров с одного рейса на другой. Пассажиры, ожидающие пересадки на следующие рейсы, могут чувствовать себя спокойно, так как видят, что ситуация находится под полным контролем сотрудников аэропорта. Движение на территории аэропорта также ощутимо сократилось, так как практически не существует очередей. Операторы вызывают пассажиров в соответствии со временем отлета и предоставляют им соответствующие средства транспорта. Затем они сразу же могут отправиться на посадку на промежуточный рейс!

Клиент: **Aeroporti di Roma (ADR S.p.A.)**
Отрасль: **Транспорт и логистика**
од-отрасль: **Аэропорты**
Страна: **Италия**
Устройство Datalogic: **Magellan 3200VSi**