

Aeropuerto Internacional Louisville Muhammad Ali

Las ganancias operativas despegan con la unificación



Nombre

Aeropuerto Internacional Louisville Muhammad Ali

Industrias

Aeropuertos

Ubicación

Louisville, Kentucky, Estados Unidos

Productos

Security Center, Omnicast, Synergis, Sipelia, módulo Airport Operations, solución Security Center Badging



El Aeropuerto Internacional Louisville Muhammad Ali logra mejoras operativas utilizando los datos generados por Security Center de Genetec

El Aeropuerto Internacional Louisville Muhammad Ali (SDF) es un aeropuerto civil y militar en Kentucky. Cada año, más de 4,6 millones de pasajeros eligen SDF como plataforma de despegue de sus viajes. El aeropuerto ofrece servicio directo a más de 35 destinos en una docena de aerolíneas, con un promedio de 140 vuelos diarios de pasajeros. Con una sola escala, los viajeros pueden llegar a otros 460 destinos en todo el mundo. SDF también alberga el centro de clasificación aérea internacional de United Parcel Service (UPS), Worldport. Más de 6 mil millones de libras de carga pasan por SDF, lo que lo ubica en el sexto lugar en el mundo, y tercero en Norteamérica, por cantidad total de carga manejada.

Realizar mejoras en el aeropuerto con base en datos

Siendo uno de los aeropuertos de más rápido crecimiento en los Estados Unidos, SDF prioriza las experiencias excepcionales de los clientes. Este compromiso llevó a SDF a embarcarse en su Programa SDF Next, un importante esfuerzo de mejora de capital de la terminal con una inversión de más de USD\$500 millones durante varios años. Parte del proyecto incluyó la construcción de un nuevo centro de comando de última generación, donde un equipo dedicado pudiera supervisar todo, desde las operaciones del aeropuerto y las credenciales de los empleados, hasta la seguridad electrónica.

Antes del centro de comando, los equipos del aeropuerto enfrentaban desafíos con operaciones aisladas.

Varios gerentes y miembros del equipo no tenían una visión completa de lo que estaba sucediendo desde la terminal hasta la pista. La disparidad de soluciones hizo difícil identificar cómo se conectaban los problemas y dónde se podían mejorar los procesos.

“Queríamos diseñar un centro de operaciones aeroportuarias (AOC) y elegir tecnologías avanzadas que nos generaran información. En definitiva, necesitábamos soluciones que brindaran a nuestros especialistas una experiencia más cohesiva y basada en datos al supervisar las credenciales, la seguridad y las operaciones en aire y en tierra”, dijo Megan Thoben, Vicepresidenta de Operaciones y Atención al Cliente en la Autoridad Aeroportuaria Regional de Louisville.

Después de analizar muchas opciones, SDF eligió Genetec Security Center. Esta plataforma unificada reúne múltiples tecnologías de seguridad y tecnologías específicas para aeropuertos en una experiencia intuitiva con la opción de agregar nuevas integraciones a lo largo del tiempo. Los operadores pueden trabajar desde una vista centralizada para responder a incidentes, gestionar tareas de acreditación y recopilar información comercial valiosa.

Optimizando las operaciones aeroportuarias y de seguridad con una sola plataforma

Hoy en día, los especialistas en operaciones de SDF supervisan más de 700 cámaras, 498 puertas y más de 3.000 tarjetahabientes, todo desde Security Center. Varias analíticas de cámaras también envían información al personal del AOC, alertándoles sobre bolsos

olvidados, multitudes reunidas en ciertas áreas o filas en los puntos de control de seguridad que se vuelven más largas de lo habitual. Gracias a que todo se concentra en una sola vista, ahora el equipo gestiona diferentes prioridades y tareas con mayor facilidad y confianza.

“Antes de Security Center había que seguir muchos pasos para responder a las alarmas y tratar de averiguar qué sucedía. Ahora, es casi imposible perderse un evento porque todos los videos y datos se reúnen en una plataforma fácil de usar. Vemos aparecer la alerta, hacemos doble clic en ella y todo lo que necesitamos está ahí, al alcance de la mano. La vista unificada nos ayuda a responder y a compartir rápidamente información crítica con nuestros oficiales”, explicó Thoben.

Desde áreas de seguridad restringidas y cercos perimetrales, hasta edificios administrativos y de TI, el equipo puede monitorear todas las áreas de operación. Incluso cuando se desplazan, pueden acceder a la información desde su teléfono móvil.

“Con la aplicación móvil Security Center, nuestro equipo no necesita estar en su escritorio para saber qué está sucediendo. Pueden estar en el sector de pista o en una terminal y serán notificados si los puntos de control están congestionados. Luego podrán desplegar recursos para aliviar cualquier cuello de botella o problema”, dijo Thoben.

Agilizando la recogida de equipajes mediante el módulo Airport Operations

Cuando el equipo eligió Security Center, estaban entusiasmados por utilizar el módulo Airport Operations para comenzar a integrar sistemas aeroportuarios más amplios con el fin de obtener más información. Uno de los primeros desafíos que afrontaron fueron los retrasos recurrentes en la recogida de equipaje.

“Tuvimos un problema con los retrasos en la recogida de equipaje. Queríamos proporcionar a las aerolíneas datos sobre la frecuencia con la que se producían estos retrasos para que pudiéramos trabajar juntos con el fin de resolver el problema. Esto proporcionaría información específica como ‘¿Tenemos un gran problema o se trata de un solo vuelo en particular?’, ‘¿Ocurre en un momento particular del día o de la noche?’. Entonces la situación fue cómo podemos utilizar las tecnologías que ya teníamos para recopilar estos datos”, dijo Thoben.

El equipo del SDF comenzó a probar diferentes opciones, utilizando desde datos del transpondedor del avión hasta la verificación por video en la puerta. Sin embargo, hubo discrepancias que dieron lugar a resultados inexactos. Volvieron a la mesa de trabajo y consultaron al equipo de Genetec. Juntos se dieron cuenta de que la fuente de datos más constante y precisa provenía de su sistema de visualización de información de vuelo (FIDS).

“Usando el módulo Airport Operations (AOM), conectamos nuestros datos del FIDS a Genetec Security Center. FIDS le informa a la plataforma Genetec cuando el avión llega a la puerta. En el carrusel de equipaje, el manipulador pasa su tarjeta de control de acceso e ingresa el número de vuelo para que el carrusel se ponga en movimiento. Security Center recibe todos esos datos. Si transcurren más de 30 minutos desde el momento en que el avión llega a la puerta hasta el escaneo de la credencial en el carrusel, nuestro equipo recibe una alerta. Hacemos un anuncio por el sistema de megafonía para informar a los pasajeros



que estamos trabajando en ello. Mientras tanto, nuestro equipo del AOC llega a la fuente del problema y envía a nuestro propio equipo de equipaje para ayudar si es necesario”, explicó Thoben.

Con los datos en la mano, el SDF no sólo está aliviando los retrasos en la recogida de equipaje, sino que también está compartiendo estos datos con las aerolíneas. Esto proporciona a los visitantes de las aerolíneas una visión más profunda de sus operaciones para que puedan ajustar la dotación de personal si es necesario.

“Nuestro objetivo es que el 95% de los vuelos descarguen en 30 minutos. Entonces puedo decirles a las aerolíneas que no alcanzaron el 95%, qué vuelos específicos experimentan habitualmente retrasos en el equipaje”, explicó Thoben.

Modernización de credenciales y autorizaciones en aeropuertos con Security Center

Dedicados a mejorar las operaciones, el SDF tiene planes más grandes a futuro. Actualmente, el equipo está trabajando en la implementación de la solución Airport Badging de Security Center. Esta solución ayuda a los aeropuertos a cumplir con las regulaciones de la TSA y la FAA al facilitar la verificación de antecedentes de todos los empleados. Sigue estándares de centros de intercambio de información como la Asociación Estadounidense de Ejecutivos de Aeropuertos (AAAE) y funciona perfectamente con el sistema de control de acceso Synergis™ en Security Center.

“Nuestro anterior sistema de gestión de identidades era poco eficiente. Así que tener estas mismas capacidades de credenciales dentro de la plataforma Genetec fue un sueño hecho realidad. La solución Airport Badging de Security Center nos brinda todo lo que necesitamos para automatizar las verificaciones de antecedentes de la TSA y asignar, emitir o revocar rápidamente credenciales de control de acceso, todo en una solución intuitiva”, afirmó Thoben.

La clave para esta decisión fue obtener acceso al Portal de Firmantes Autorizados. Esta herramienta basada en la web permite al SDF otorgar permiso a usuarios autorizados para recopilar y enviar información personal de los solicitantes de credenciales para facilitar el proceso de solicitud.

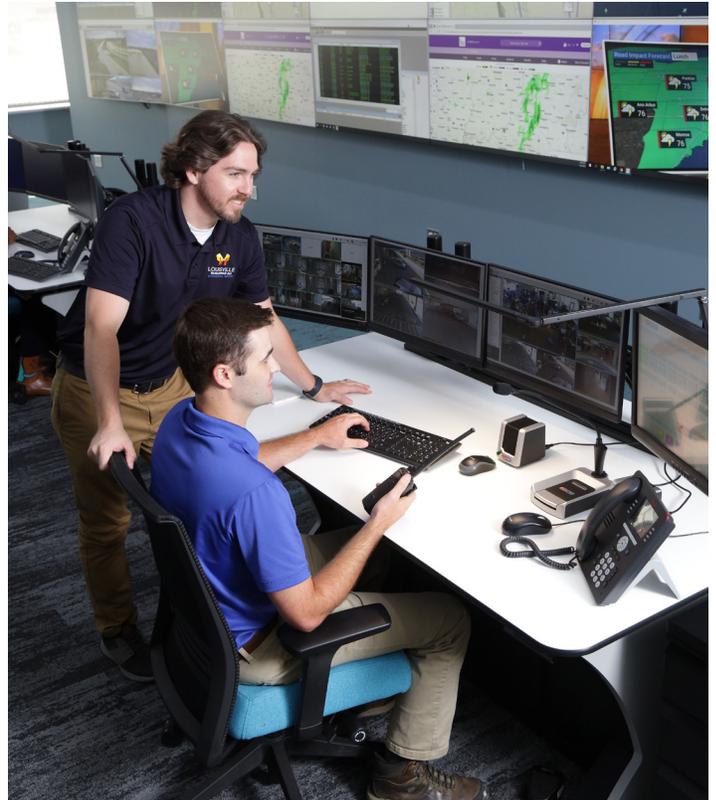
“La solución Airport Badging de Security Center nos permite crear reglas y flujos de trabajo fáciles de seguir. El sistema automatiza muchos pasos y permite a nuestro equipo gestionar rápidamente todas sus tareas de acreditación. Además, esta solución de Genetec nos ayuda a garantizar que sólo aquellos con las autorizaciones adecuadas obtendrán una credencial, lo que es un alivio”, explicó Thoben.

Ampliación de la cobertura mediante los servicios en la nube de Genetec

El próximo paso es ampliar la cobertura de seguridad al edificio administrativo histórico de su aeropuerto de aviación general, Bowman Field (LOU), que están separados entre sí, de seis a siete millas. Para minimizar espacios y costos, están considerando Security Center SaaS.

Con la plataforma de seguridad como servicio basada en la nube, puede poner el sistema en funcionamiento en minutos y conectarlo fácilmente a su sistema local en el SDF. Esto permitirá una vista centralizada de todos los sitios en un entorno intuitivo y de nube híbrida.

Finalmente, Thoben comparte algunos consejos importantes para otros líderes de aeropuertos: “Desafío a otros aeropuertos a pensar de manera más amplia sobre lo que pueden hacer con los sistemas que ya tienen implementados. Estamos recopilando una gran cantidad de datos. ¿Cómo podemos utilizarlos para obtener una imagen más completa de lo que sucede en nuestros aeropuertos? Eso es exactamente lo que Genetec Security Center nos permite hacer en el Aeropuerto Internacional Louisville Muhammad Ali. Apenas estamos empezando a ver qué es posible, por eso es fantástico contar con un socio tecnológico que nos brinde tanto apoyo”, concluyó Thoben.



“Conectamos nuestros datos del FIDS a Genetec Security Center. FIDS le informa a la plataforma Genetec cuando el avión llega a la puerta. En el carrusel de equipaje, el manipulador pasa su tarjeta de control de acceso e ingresa el número de vuelo para que el carrusel se ponga en movimiento.