

# Aeroporto Internacional de Louisville Muhammad Ali

Ganhos operacionais decolam por meio da unificação



## Nome

Aeroporto Internacional de Louisville Muhammad Ali

## Indústrias

Aeroportos

## Localização

Louisville, Kentucky, EUA

## Produtos

Security Center, Omnicast, Synergis, Sipelia, módulo operações aeroportuárias, solução de credenciais do Security Center



## O Aeroporto Internacional Muhammad Ali de Louisville catalisa melhorias operacionais usando insights de dados do Genetec Security Center

O Aeroporto Internacional Muhammad Ali de Louisville (SDF) é um aeroporto civil e militar no Kentucky. A cada ano, mais de 4,6 milhões de passageiros escolhem o SDF como plataforma de lançamento para suas viagens. O aeroporto oferece serviço direto para mais de 35 destinos em uma dúzia de companhias aéreas com uma média de 140 voos diários de passageiros. Com apenas uma parada, os passageiros podem chegar a outros 460 destinos no mundo todo. O SDF também abriga o centro de triagem aérea da United Parcel Service (UPS) Internacional, o Worldport. Mais de 2,7 milhões de toneladas de carga passam pelo SDF, colocando-o na sexta posição mundial – e na terceira na América do Norte – em volume total de carga movimentada.

### Fazendo melhorias no aeroporto com uma mentalidade baseada em dados

Como um dos aeroportos de crescimento mais rápido nos Estados Unidos, o SDF prioriza experiências excepcionais aos clientes. Esse compromisso levou o SDF a embarcar no Programa SDF Next, um grande esforço de melhoria de capital terminal com investimento de mais de USD 500 milhões ao longo de vários anos. Parte do projeto incluiu a construção de um novo centro de comando de última geração, onde uma equipe dedicada poderia supervisionar tudo, desde as operações do aeroporto e a identificação dos colaboradores até a segurança física.

Antes do centro de comando, as equipes do aeroporto enfrentavam desafios com operações isoladas. Vários gerentes e membros da equipe não tinham uma visão abrangente do que estava

acontecendo do terminal à pista. Soluções díspares dificultaram a identificação de como os problemas estavam conectados e onde os processos poderiam ser melhorados.

“Queríamos criar um centro de operações aeroportuárias (AOC) e escolher uma tecnologia avançada que nos trouxesse informações. No final das contas, precisávamos de soluções que dessem aos nossos especialistas uma experiência mais coesa e orientada por dados ao supervisionar a identificação, a segurança e as operações aéreas e terrestres”, disse Megan Thoben, vice-presidente de operações e engajamento do cliente da Louisville Regional Airport Authority.

Depois de analisar muitas opções, o SDF escolheu o Genetec™ Security Center. A plataforma unificada reúne diversas tecnologias de segurança e específicas do aeroporto em uma experiência intuitiva com a opção de adicionar novas integrações ao longo do tempo. Os operadores podem trabalhar a partir de uma visão centralizada para responder a incidentes, lidar com tarefas de identificação e coletar insights comerciais valiosos.

### Simplificando as operações e segurança do aeroporto através de uma única plataforma

Hoje, os especialistas em operações do SDF supervisionam mais de 700 câmeras, 498 portas e mais de 3.000 portadores de cartão, tudo a partir do Security Center. Vários analíticos de câmeras também fornecem informações à equipe do AOC, alertando-os sobre bagagens deixadas para trás, aglomerações se formando em determinadas áreas ou filas nos pontos de controle de segurança

ficando mais longas do que o normal. Com tudo em uma única visualização, a equipe agora gerencia diferentes prioridades e tarefas com mais facilidade e confiança.

“Antes do Security Center, havia muitas etapas envolvidas na resposta a alarmes e na tentativa de descobrir o que aconteceu. Agora, é quase impossível perder um evento porque todos os vídeos e dados estão reunidos em uma única plataforma fácil de usar. Vemos o alerta aparecer, clicamos duas vezes nele e tudo o que precisamos está ali, na ponta dos dedos. A visão unificada nos ajuda a responder mais rapidamente e a compartilhar informações críticas com nossos policiais”, explicou Thoben.

De áreas de segurança restritas e cercas perimetrais a prédios administrativos e de TI, a equipe pode monitorar todas as áreas de operação. Mesmo quando estão em trânsito, podem acessar as informações pelo celular.

“Com o aplicativo móvel Security Center, nossa equipe não precisa estar na mesa para saber o que está acontecendo. Eles podem estar em nosso campo de aviação ou em um terminal e serão notificados se os postos de controle estiverem superlotados. Podem então implantar recursos para aliviar quaisquer gargalos ou problemas”, disse Thoben.

## Acelerando a coleta de bagagem usando o módulo de Operações Aeroportuárias

Quando a equipe escolheu o Security Center, ficou animada em usar o módulo Airport Operations para começar a integrar sistemas aeroportuários mais amplos e obter mais insights. Um dos primeiros desafios que enfrentaram foram os atrasos recorrentes na retirada de malas.

“Tivemos um problema com atrasos na retirada de bagagem. Queríamos fornecer às companhias aéreas dados sobre a frequência com que esses atrasos ocorriam para que pudéssemos trabalhar juntos para resolver o problema. Isso informaria detalhes como ‘Temos um grande problema ou é apenas um voo específico?’, ‘Isso ocorre em um horário específico do dia ou da noite?’ Tornou-se então uma questão de como podemos usar nossas tecnologias existentes para coletar esses dados?” disse Thoben.

A equipe da SDF começou a testar diferentes opções, usando desde dados do transponder da aeronave até a verificação de vídeo no portão. Entretanto, várias discrepâncias levaram a resultados imprecisos. Eles voltaram à estaca zero e consultaram a equipe da Genetec. Juntos, perceberam que a fonte de dados mais constante e precisa vinha do sistema de visualização de informações de voo (FIDS).

“Usando o módulo de operações aeroportuárias (AOM), conectamos os dados do nosso FIDS ao Genetec Security Center. O FIDS informa à plataforma Genetec quando a aeronave chega ao portão. Na esteira de bagagem, o carregador passa seu cartão de controle de acesso e insere o número do voo para fazer a esteira girar. O Security Center recebe todos esses dados. Se passarem mais de 30 minutos entre o momento em que a aeronave chega ao portão e a leitura do crachá na esteira, nossa equipe recebe um alerta. Fazemos um anúncio no sistema de som para informar aos passageiros que estamos trabalhando nisso. Enquanto isso, nossa equipe do AOC encontra a raiz do problema e envia nossa própria equipe de bagagem para auxiliar, caso necessário”, explicou Thoben.

Com os dados em mãos, o SDF não está apenas aliviando os atrasos na retirada de bagagem, mas também compartilhando esses dados com as



companhias aéreas. Isso oferece aos operadores aéreos uma visão mais detalhada de suas operações, permitindo ajustes na equipe, caso necessário.

“Almejamos a meta de 95% dos voos descarregados em até 30 minutos. Assim, consigo informar às companhias aéreas que não atingiram 95%, quais voos específicos sofrem atrasos de bagagem rotineiramente”, explicou Thoben.

## Modernização de credenciais e autorizações de aeroportos com o Security Center

Focado em melhorar as operações, o SDF tem grandes planos no horizonte. Atualmente, a equipe está trabalhando na implantação da solução de credenciais para aeroportos do Security Center. Isso ajuda os aeroportos a cumprir com os regulamentos da TSA e da FAA, facilitando verificações de antecedentes para todos os colaboradores. Segue os padrões estabelecidos por organizações como a American Association of Airport Executives (AAAE) e funciona perfeitamente integrado ao sistema de controle de acesso Synergis™ no Security Center.

“Nosso sistema anterior de gerenciamento de identidade era desajeitado. Então, ter todos esses mesmos recursos de credenciais na plataforma Genetec foi um sonho que se tornou realidade. A solução de credenciais do Security Center Airport nos dá tudo o que precisamos para automatizar as verificações de antecedentes da TSA e atribuir, emitir ou revogar rapidamente as credenciais de controle de acesso, tudo em uma solução intuitiva”, disse Thoben.

A chave para essa decisão foi obter acesso ao Portal de Responsáveis Autorizados. Esta ferramenta baseada na web permite que o SDF conceda permissão a usuários autorizados para coletar e enviar informações pessoais de candidatos a credenciais para facilitar o processo de inscrição.

“A solução de credenciais aeroportuárias do Security Center nos permite criar regras e fluxos de trabalho fáceis de seguir. O sistema automatiza muitas etapas e capacita nossa equipe a lidar rapidamente com todas as suas tarefas que envolvem gerar credenciais. E há mais tranquilidade porque a solução Genetec nos ajuda a garantir que somente aqueles com as devidas autorizações receberão uma credencial”, explicou Thoben.



## Expandindo a cobertura usando os serviços na nuvem da Genetec

O próximo passo da equipe é expandir a cobertura de segurança para um prédio administrativo histórico em seu aeroporto de aviação geral, Bowman Field (LOU), localizado a cerca de 11 quilômetros de distância. Para minimizar infraestrutura e custos, eles estão considerando o Security Center SaaS.

Com a plataforma de segurança como serviço hospedada na nuvem, eles podem colocar o sistema em funcionamento em minutos e conectá-lo facilmente de volta ao sistema local no SDF. Isso permitirá uma visão centralizada de todos os sites em um ambiente intuitivo de nuvem híbrida.

Em um comentário final, Thoben compartilha alguns conselhos importantes para outros líderes de aeroportos: “Desafio outros aeroportos a pensarem de forma mais ampla sobre o que podem fazer com os sistemas que já possuem. Estamos coletando uma quantidade enorme de dados, então como podemos utilizá-los para obter uma visão mais completa do que está acontecendo em nossos aeroportos? É exatamente isso que o Genetec Security Center nos permite fazer no Aeroporto Internacional Muhammad Ali de Louisville. “Estamos apenas começando a explorar o que é possível, então é ótimo contar com um parceiro tecnológico tão comprometido ao nosso lado”, concluiu Thoben.



**“Conectamos nossos dados FIDS ao Genetec Security Center. O FIDS informa à plataforma Genetec quando a aeronave chega ao portão. Na esteira de bagagem, o carregador passa seu cartão de controle de acesso e insere o número do voo para fazer a esteira girar.”**

