

Bagdrop zelfbediening voor bagageafgifte succes

PROCESMATIG GOED DOORDACHT

In lang vervlogen tijden liet de welgestelde reiziger zijn bagage over aan daartoe ingehuurd dragers. Tegenwoordig wordt er veel gereisd en lang niet alle reizigers zijn welgesteld. Dankzij afgifte op self-service basis hoeft niemand zich meer zorgen te maken om zijn bagage.

Door Frans van der Geest

Luchtvaartondernemingen bevinden zich in een lastig pakket. Aan de ene kant hebben ze te maken met klanten, waarvoor ze ofwel op basis van prijs, ofwel op basis van service hun aanbod voortdurend moeten aanpassen. Aan de andere kant zijn er de autoriteiten die permanent de beveiliging tegen terroristische aanslagen aanscherpen. Laverend tussen tegengestelde eisen als reizigerscomfort, veiligheid en efficiënte bagageafhandeling, ziet een luchtvaartonderneming zich bovendien geplaatst voor moordende concurrentie en dus afnemende marges. Alleen vliegtickets verkopen is niet langer voldoende. Steeds meer worden alternatieve bronnen van inkomsten aangeboord. In hun zoektocht staan ze niet alleen. Ook de exploitanten van vliegvelden speuren voortdurend naar mogelijkheden om met meer services de inkomstenstroom te vergroten en gelijktijdig de operationele kosten te verlagen. Vliegveldoperators en luchtvaartmaatschappijen hebben niet altijd dezelfde belangen, doch waar het om de bagageafhandeling gaat, komen ze snel tot een gezamenlijke oplossing. Ze treffen elkaar bij BagDrop, een internationaal opererende organisatie die een machine heeft ontwikkeld voor het afgeven van de bagage op basis van 'self-service'. Deze vorm van automatisering sluit goed aan op de rechtstreekse online ticketverkoop door de luchtvaartmaatschappijen. Veel passagiers kopen tegenwoordig hun kaartje via internet en reserveren tevens online hun zitplaats. Geen gedoe meer aan de balie op het vliegveld; niet langer wachten in de rij. En de koffer dan? Die moest je nog afgeven bij een balie. Ook daar kon het behoorlijk

druk zijn. Dankzij het concept van BagDrop behoort ook die narigheid tot het verleden. Gewoon koffer in de opening zetten, boarding pass scannen, het afgedrukte label om het handvat wikkelen en je bagage is op weg naar het vliegtuig. Dat geldt althans voor degene, waarvan de koffer niet het maximaal toegestane gewicht overschrijdt. Bij overgewicht kan de passagier bijbetalen, een transactie die eveneens automatisch verloopt. De BagDrop-machine leest credit en debet cards. Een upgrade naar een hogere cabineklasse of meer beenruimte, of toegang naar een lounge-ruimte zijn op deze manier te kopen. De vliegmaatschappij verdient, de vliegveldexploitant scoort op het punt van efficiency en de passagier is geholpen: iedereen blij.

Passagiersbeleving versus kostenreductie

De automaat lijkt zo eenvoudig, doch achter het concept schuilt een project van jarenlang ontwikkelen en toepassen van innoverende technologie en bovenal, goed nadenken over het inrichten van processen. Edwin Sneekes is directeur van BagDrop. Hij vertelt dat door de gewijzigde economische omstandigheden de business modellen in de luchtvaartindustrie veranderen. "Wie wil overleven moet keuzes maken. Voor de vliegveldoperators betekent dat optimaal benutten van de bestaande terminalruimten en infrastructuur en het verbeteren van de doorstroming van de passagiers. Maar tegelijkertijd is het essentieel om aandacht te schenken aan de passagiersbeleving. Voor luchtvaartmaatschappijen geldt hetzelfde. Die moeten daarnaast hun operationele kosten reduceren en of dat al niet moeilijk genoeg is, ook nog extra inkomsten genereren. Onze bagageafgifteautomaat voorziet in de wensen

van alle betrokken partijen, inclusief de passagiers. Die blijven een lange wachtrij bespaard.”

De BagDrop-automaten zijn uitgerust met een reeks van scanners en sensoren welke het mogelijk maken dat passagiers autonoom en veilig kunnen inchecken. Maar omdat niet iedereen even gewend is met automaten om te gaan, voorzien hulpvaardige agenten de passagiers die hulp nodig hebben van assistentie. Doorgaans hebben ze vier tot zes automaten onder hun hoede. Het verloop van de processen bij de automaten volgen ze op afstand via een PDA. Hiermee ontvangen ze de meldingen van de machines en kunnen ze indien noodzakelijk direct ingrijpen. Op papier kan er weinig mis gaan,

Dashboards en CUPPS

Kern van de BagDrop-oplossing is een geoptimaliseerd proces. Verder vormen de Bagdrop-automaten de ultieme combinatie van elektronisch en mechanisch vernuft, waarvan de functionaliteit door software wordt aangestuurd. Er is sprake van een continu proces van meten, controleren en registreren, met name technisch en operationeel. BagDrop heeft een eigen platform ontwikkeld op basis van de laatste standaard van de luchtvaartorganisatie IATA, aangeduid als CUPPS (Common Use Passenger Processing System). Alle relevante proces- en technische data worden zorgvuldig vastgelegd. Persoonsgevoelige informatie niet, dus privacy is gewaarborgd. Als database kozen de ontwikkelaars van de afgifteautomaat voor Caché van InterSystems. Dat legt weinig beslag op de voorhanden zijnde systeemresources, vraagt om weinig onderhoud en leent zich bovendien door z'n objectoriëntatie gemakkelijk voor opslag van allerlei soorten data. De objectgeaardheid maakt de database tevens veel sneller dan wanneer de data worden opgeslagen in een SQL gestructureerde omgeving. De informatie uit de database wordt ontsloten door middel van een Business Intelligence toepassing in de vorm van dashboards die alle betrokkenen, zoals luchtvaartmaatschappijen, vliegveldexploitanten en beveiligingsfunctionarissen direct inzicht geven in de actuele stand van zaken bij de bagageafhandeling (aantal passagiers, aantal bagagestukken, bestemmingen, betalingstransacties). De eerste dashboards zijn gebouwd door InterSystems partner Voltaire uit Baarn met behulp van de BI-tool DeepSee. Het betreft hier een toepassing van operationele BI, waarbij real-time op de operationele data wordt ingezoomd. De BagDrop-organisatie kan de dashboards van de automaten gemakkelijk afstemmen op de wensen van de verschillende partners op een luchthaven.

doch in de praktijk zijn mensen in staat tot vreemde dingen. Sneekes: “De afgifteautomaat maakt een strikte scheiding tussen het publiek en non-publiek gebied. Voordat een item wordt geaccepteerd, zal het eerst grondig worden gecontroleerd door meerdere typen scans in de afgesloten ruimte. Het is voorgekomen dat in die ruimte passagiers andere zaken deponeerden dan hun bagage, bijvoorbeeld hun poedel. De BagDrop-automaten signaleren alles en zullen het bagagestuk accepteren als alles goed is. Sterk afwijkende bagage moet nog steeds bij een bemande service balie worden ingecheckt.”

Overgewicht niet langer gratis

De gangbare koffers en tassen worden tijdens het controleproces op de foto gezet. Dat levert tijdswinst op bij het zoeken naar bagage van passagiers die niet bij de gate komen opdagen. In plaats van het nalezen van de codes op de labels van alle koffers, kan nu gericht worden gezocht naar kleur en vorm. Nadat de bagage is geaccepteerd, volgt de ‘hand over’ naar het reguliere bagageafhandelingsysteem. De BagDrop-automaat laat de koffer of tas in de meest stabiele houding vertrekken. Op die manier valt de bagage niet om en is verstopping op de band te voorkomen. Wanneer reizigers een aantal bagagestukken aanleveren blijven die in het verdere transportverloop bij elkaar. De meeste luchtvaartmaatschappijen zijn tegenwoordig meer gericht op het binnenhalen van inkomsten voor het afhandelen van te zware koffers of meerdere bagagestukken dan geboekt. Voor wat betreft het betalen van deze services is volgens Sneekes in de praktijk al gebleken dat de psychologie van de passagier anders werkt bij een automatische afgifte dan bij een bemande balie. “Aan een balie zal een passagier de onderhandeling willen aangaan om de baliemedewerker te bewegen de afwijking te accepteren, bij een automaat kun je niet onderhandelen en voel je slechts de druk van de achter je wachtende passagier.

Bij de overweging om BagDrop-automaten te implementeren is de kwaliteit van het afhandelproces essentieel voor de business case”, vervolgt Sneekes. “Het gaat uiteindelijk om de grote getallen. Reken maar uit: op Schiphol verplaatsen ze per jaar 44 miljoen stukken bagage. De herstellkosten bij te laat of verkeerd afgeleverde bagage bedragen circa 150 euro per koffer. Slechts 1 procent verkeerd afgehandeld, komt dus al neer op een schadepost van ruim 65 miljoen euro. Daarnaast ligt het voor de hand om straks BagDrop-automaten te plaatsen buiten de terminal, bijvoorbeeld in parkeergarages of in hotels in de nabijheid van het vliegveld of op treinstations. Passagiers zijn dan vroegtijdig verlost van de zorg voor hun bagage. Alleen zal de logistiek dan moeten worden uitgebreid met frequente transporten naar het vliegveld vanuit de afgiftepunten. Nu al voldoet het afgiftesysteem aan de internationale regelgeving, die een match voorschrijft tussen passagiers en hun bagage. De diverse processen in de logistieke keten zullen aanzienlijk verbeteren met rijkere informatie.”

Frans van der Geest is freelance journalist.

