

Top 5 Consejos: Entrega de equipaje

A medida que el número de viajeros se estabiliza, después de la pandemia, una vez más se ve congestión en varios puntos del puerto aéreo, y **BAG DROP** es uno de los lugares más obvios donde esto ocurre. El objetivo, por supuesto, no es simplemente dejar las maletas y encaminarlas a su destino, sino mejorar el rendimiento de los pasajeros. Las soluciones inteligentes de entrega de equipaje tienen una serie de características comunes, que incluyen estar bien diseñadas, ser fáciles de usar y que estén perfectamente integradas con otras soluciones. También deben requerir una supervisión mínima.

Entonces, ¿qué otras consideraciones deben tener en cuenta cuando se busca una solución para entregar las maletas más eficientemente?



Las soluciones, no los productos, ofrecen las mejoras

Diseña tu zona de entrega de equipaje para evitar los cuellos de botella.

Las mejores soluciones de entrega de equipaje son las diseñadas con un propósito específico, en una terminal completamente nueva, para ejemplo. En la mayoría de los casos, sin embargo, la solución es una actualización, utilizando escritorios e infraestructura existentes. En cualquier caso, es bueno buscar asesoramiento de expertos, por ejemplo, sobre si desea una solución de entrega de equipaje de uno o dos pasos. En una solución de un solo paso, todo se hace en el mismo lugar: calculando el peso de la maleta, etiquetarla y enviarla en su camino. Con dos pasos, la maleta generalmente se etiqueta primero, en una estación de etiquetado, luego se pesa y finalmente es inducida en la entrega.

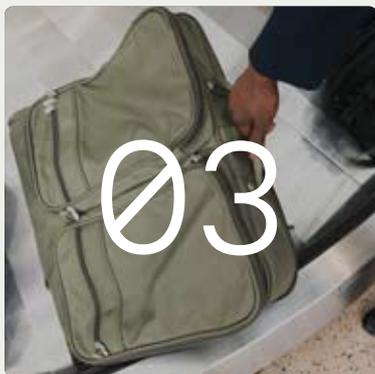
La mejor solución dependerá de la disposición específica de la terminal, flujo de pasajeros y muchas otras variables. También se debe mirar de cerca la ergonomía: el servicio puede mejorar drásticamente, por ejemplo, con un transportador con carga de bajo perfil. La carga lateral en lugar de la carga frontal, que es más habitual, también es una conveniencia adicional. No todas las entregas de equipaje son iguales. Busque características tecnológicas que aceleren el procesamiento (rápido y lectura precisa de etiquetas) y mitigar riesgos o problemas posteriores (detección de intrusos, higiene de la bahía de detección, sistemas de dimensionamiento optimizados).



Habla con expertos. Comienza pequeño y expande según sea necesario

Las soluciones de entrega de equipaje pueden necesitar ser versátiles y flexibles.

Sorprendentemente y a menudo, los aeropuertos instalan equipos que nunca usarán, o que en la práctica no necesitan. Es mejor discutir las necesidades reales con los proveedores antes de hacer solicitudes específicas, y comenzar poco a poco y expanda según sea necesario: es mucho más fácil agregar capacidad que quitarla. Se puede pensar que se necesita un número específico de entregas de equipaje, pero de hecho es posible que necesite una solución más versátil y flexible, dependiendo del número real de pasajeros que se procesan y de cuántas etiquetas de equipaje deben ser impresas. Es importante que las aerolíneas sean parte de la discusión. El software de la aerolínea debe ser integrado con los sistemas de entrega de equipaje, por lo que si las aerolíneas no están de acuerdo, los puntos de entrega de equipaje no se utilizarán.

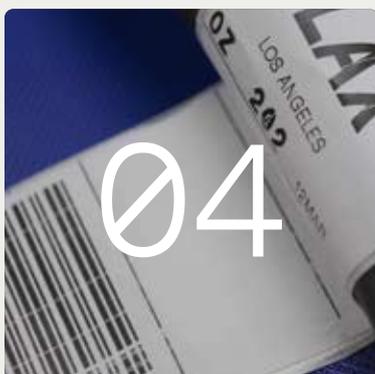


Prioriza la flexibilidad y ten en cuenta la evolución tecnológica

Las soluciones de entrega de equipaje deben ser ultramodulares y reutilizar la infraestructura existente cuando sea posible.

Diferentes aeropuertos en diferentes países tienen diferentes necesidades en diferentes momentos. En la madrugada, los vuelos dentro de Europa ven pasajeros con poco o nada de equipaje que procesar, mientras que los pasajeros que viajan largas distancias tienden a viajar con maletas más grandes y pesadas. La forma en que su aeropuerto es configurado debe ser lo suficientemente flexible como para posibilitar la entrega rápida de equipaje para algunos vuelos, y entrega de equipaje con la ayuda de agentes para otros vuelos.

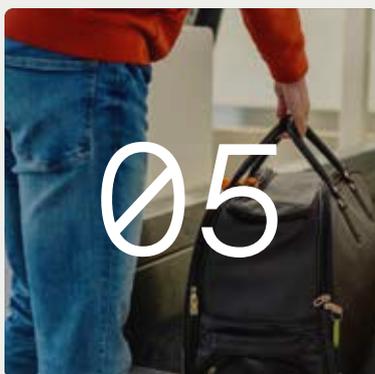
Priorice las soluciones modulares y adaptables que admitan todas las variaciones y combinaciones, con condiciones de licencia variables, lo que le permite experimentar, comparando los métodos de entrega de equipaje de un paso y de dos pasos. También mire la evolución de la tecnología, así que incluso si no se usara la identificación biométrica hoy, por ejemplo, todavía se tiene la flexibilidad del hardware biométrico para activarlo en el futuro. Finalmente, busque formas de reutilizar la infraestructura existente. Los quioscos de facturación, por ejemplo, también podrían reutilizarse de forma rápida y económica para imprimir etiquetas de equipaje.



Vea el proceso a través de los ojos del pasajero

Diseñe cuidadosamente áreas de autoservicio para mejorar la experiencia y maximizar el rendimiento de los pasajeros

Cuando los pasajeros llegan al aeropuerto, listos para dejar las maletas, un camino despejado y buena señalización les ayudará a evitar los cuellos de botella y la necesidad de molestar al personal aeroportuario. Se pueden colocar estaciones de etiquetado en cualquier lugar, pero las estaciones de entrega de equipaje, son diferentes, ya que deben ubicarse junto con la cinta y el transportador. Los cambios pueden ser difíciles y costosos, por lo que es bueno trabajar con arquitectos de aeropuertos para construir modelos 3D en realidad virtual. De esta manera se puede ver el viaje a través de los ojos del pasajero, en lugar de simplemente tomar una vista de pájaro.



¿Cuánto cuestan los pagos?

Las oportunidades de ingresos adicionales pueden impactar el rendimiento de los pasajeros.

La necesidad de pagos puede agregar un nivel adicional de complejidad a la entrega de equipaje. Es posible que necesite experimentar dónde, cuándo y cómo procesa los pagos, para lograr el equilibrio óptimo entre el máximo rendimiento de pasajeros y el máximo monto de ingresos. Si se toman decisiones de pago en el punto de entrega de equipaje, los pasajeros pueden optar por comenzar a volver a empacar las maletas para evitar pagos adicionales. – causando tanto congestión como pérdida de ingresos.

La infraestructura de pago también puede ser costosa, por lo que es importante hablar con expertos y hacer un análisis de costo / beneficio, considerando los ingresos, el flujo de pasajeros, experiencia del viajero y experiencia del personal. Los aeropuertos y las aerolíneas deben considerar sobre todo esto, como la decisión final sobre cuándo y si los pagos serán administrados por las aerolíneas.

Hable con SITA y Alstef Group sobre la entrega de equipaje:

sita.aero