

Une première au Canada La solution de radio-identification des bagages de IPS Canada est un succès.

Chaque compagnie aérienne et chaque aéroport devrait avoir son propre système de gestion des bagages et des bagages à main : maintenant, cela est possible grâce à IPS Canada.

La situation actuelle

Les compagnies aériennes doivent transporter les bagages, et l'infrastructure requise entre le moment où le passager confie son sac et celui où il le lui est rendu à la fin de la journée est à la fois complexe et coûteux. Les récentes mesures restrictives de sécurité et l'augmentation du nombre de passagers ont rendu l'acheminement des bagages dans l'avion plus difficile. Le système usuel d'identification des bagages se réalise grâce à l'étiquette du code barre. Les taux de lecture des scanners de code barre dépassent rarement les 90% et chute même rapidement en dessous de 85% en cas d'équipement vétuste et mal-entretenu. Aussi, les taux de lecture optique sont reliés à la ligne de visée. Nous devons nous assurer que le code barre soit lu par tout appareil automatique en place. Les compagnies aériennes et les aéroports qui se retrouvent chaque jour avec des milliers de bagages à traiter manuellement font face à des problématiques qui augmentent le risque que le bagage soit mal dirigé ou perdu. Cette situation diminue la sécurité et augmente les frais de compensation en cas de défauts d'acheminement de bagages. Selon la SITA, en 2005, l'industrie a payé 1.21 milliard de dollars de compensation directe, et l'IATA estime pour cette même année que les coûts totaux de cette industrie, incluant le coût du travail, s'élèvent à 3.6 milliards de dollars.

La solution Aerosoft

Comme alternative à la technologie du code barre, IPS Canada offre la solution de radio-identification permettant de suivre et d'identifier les bagages des bureaux d'enregistrement à la salle de récupération des bagages où le moindre bagage est soumis à une série d'opérations de décryptage. La technologie de radio-identification offre d'énormes possibilités dans les domaines de la sécurité et de la gestion des bagages de l'aéroport. Contrairement aux technologies traditionnelles de scannage par code barre, ses capacités de traitement à grande échelle et son habilité à transférer l'information sur les étiquettes, font de la radio-identification le meilleur choix pour un processus et un suivi efficace des bagages. L'accès aux données en temps réel a pour effet que la solution de IPS Canada accroît non seulement la productivité et la gestion du processus de concordance mais augmente aussi considérablement la sécurité des vols. IPS

Canada a effectué une série de tests afin de prouver que la radio-identification peut produire un taux significativement plus élevé de lecture que le code barre courant usuel. Les résultats ont démontré que la radio-identification peut réaliser 99% d'efficacité dans toutes les opérations entourant la manipulation et le transport des bagages. Selon les normes en vigueur des aéroports, ceci réduit la mobilisation d'une intervention manuelle pour «les erreurs de lectures». En limitant les opérations manuelles au minimum possible, la durée d'acheminement de chaque bagage est diminuée afin que la période s'écoulant entre l'enregistrement et la prise des bagages puisse aussi être réduite.

La solution Aerosoft permet de performer en productivité, sécurité et coûts d'efficacité comme indiqué ci-dessous par ces résultats :

- Assurance d'un suivi des bagages en temps réel.
- Prévention des erreurs de chargement et des pertes de bagages.
- Prévention des erreurs lors du ramassage des bagages.
- Élimination des erreurs de traitement grâce à un système d'acheminement des bagages plus efficace.
- Élimination du temps requis pour livrer les bagages aux passagers.
- Amélioration de la disposition et du suivi des bagages abandonnés.
- Meilleur contrôle en temps réel des informations des passagers possédant un bagage dangereux.
- Un contrôle en temps réel des informations des passagers pouvant aider à identifier les personnes suspectes.
- L'affichage des informations sur l'arrivée des bagages pour les bagagistes et les passagers.

La gestion du processus de prise en charge des bagages se réalisent de la façon suivante :

L'enregistrement

Lors de la production de l'étiquette, une puce de radio-identification (c'est-à-dire le marqueur) est encodée par l'intermédiaire d'une imprimante spécialisée. On peut choisir d'emmagasiner soit un simple identificateur ou l'itinéraire complet du passager avec toutes les informations se rapportant au trajet de son voyage. De cette façon, l'information voyage avec le bagage et demeure disponible au système lors de toute lecture.

Le contrôle de sécurité

Les identificateurs (les marqueurs) suivent automatiquement tout bagage identifié comme suspect lors de l'enregistrement par les agents de sécurité. Le marquage des bagages suspects est assuré par l'inscription des informations sur les puces installées au bagage. Chaque marqueur contiendra un identificateur unique qui sera lu dans la zone de sortie par les détecteurs (les lecteurs) mis en place.

Le classement

Les lecteurs de radio-identification disposés le long des convoyeurs de triage améliorent de façon significative les opérations et minimise l'utilité d'un classement manuel. La fréquence de lecture des puces au cours du voyage permet de localiser les bagages rapidement et efficacement.

La mise en correspondance

Lors de l'embarquement du bagage dans le conteneur, une mise en correspondance manuelle est nécessaire pour assurer la concordance entre le bagage, le passager et le numéro de vol. Les lecteurs de radio-identification permettent à ce processus d'être automatisé le rendant ainsi plus rapide, fiable et économique.

Voici un aperçu des nombreux avantages de cette technologie pour les aéroports, les compagnies aériennes et les voyageurs :

Les bénéfices potentiels pour les compagnies aériennes

Un revenu augmenté et un positionnement de marque

- Diminution du nombre de plaintes, limitant ainsi les frais de compensation.
- Amélioration des services aux passagers.
- Plus de réactivité dans la recherche et la livraison des bagages mal acheminés.
- Meilleure information et plus grande transparence réduisant ainsi le stress aux passagers, facteurs favorisant la fidélité de la clientèle.

La réduction des coûts des opérations

- Optimisation des ressources quant à la qualité des relations à la clientèle.
- Amélioration de l'organisation, la traçabilité et la visibilité des opérations.
- Accroissement de la productivité et des performances globales mesurées via des outils automatisés (tableaux de bord).
- Meilleure identification des problèmes reliés aux autres compagnies aériennes lors des transferts.

Affinement des accords en place

- Progression et élaboration visible des échanges et entente de service.
- Optimisation des ressources financières et humaines et renouvellement des contrats permettant de nouvelles dispositions avec les travailleurs au sol.

Renforcement de la sécurité et du contrôle de la qualité

- Augmentation de la gestion en sécurité dans toutes les phases de la manipulation des bagages.
- Amplification de la vitesse du processus et de la localisation des bagages.
- Surveillance accrue du processus ainsi que de l'authentification sécurisée des bagages.
- Réduction des vols de bagages.

Les bénéfices potentiels des aéroports

Augmentation du positionnement de marque

- Accroissement et mise en place d'un plus grand réseau de compagnies aériennes.
- Développement de l'image de marque de votre aéroport.
- Optimisation des coûts d'exploitation.
- Diminution des coûts de maintenance.
- Réduction des besoins de main-d'œuvre manuelle.
- Amélioration de la visibilité globale des opérations et de la traçabilité pour toutes les compagnies aériennes.
- Implantation de procédures perfectionnées de conditions de travail.

Assurance d'une meilleure gestion de l'infrastructure

- Prévention et mise en place d'une planification globale et adéquate des besoins futurs quant à l'augmentation des passagers et des opérations.
- Possibilité accrue de potentiel d'accommodation à toutes nouvelles règles concernant les bagages.

Renforcement de la sécurité et du contrôle de qualité

- Garanti d'une meilleure gestion augmentant ainsi la sécurité des bagages.
- Réduction des coûts en temps supplémentaires en diminuant le nombre de sacs perdus.
- Identification des zones problématiques de façon précise et détaillée.
- Amélioration du contrôle et des performances tout au long du processus.
- Réduction des vols de bagages.

Les bénéfices potentiels des passagers

Accroissement de la satisfaction de la clientèle

- Contribution au confort et à la sécurité des passagers en leur fournissant un haut niveau de service.
- Accroissement de la satisfaction des clients par un meilleur traitement plus rapide et précis du transfert de leurs bagages.
- Amélioration de l'information aux clients par la qualité des interactions et réponses à leurs demandes.