

Aéroport international Muhammad Ali de Louisville

L'unification propulse les gains opérationnels vers de nouveaux sommets



Nom

Aéroport international
Muhammad Ali de Louisville

Secteurs

Aéroports

Localisation

Louisville, Kentucky, États-Unis

Produits

Security Center, Omnicast, Synergis,
Sipelia, module Airport Operations,
Security Center Airport
Badging Solution



L'aéroport international Muhammad Ali de Louisville optimise ses opérations grâce aux données de Genetec Security Center

L'aéroport international Muhammad Ali de Louisville (SDF) est un aéroport civil et militaire situé dans le Kentucky. Chaque année, plus de 4,6 millions de passagers choisissent l'aéroport SDF comme point de départ de leurs voyages. L'aéroport propose des vols sans escale assurés par une douzaine de compagnies aériennes vers plus de 35 destinations, avec une moyenne de 140 vols commerciaux quotidiens. En une seule escale, les voyageurs peuvent se rendre dans 460 destinations supplémentaires dans le monde entier. L'aéroport SDF accueille également la plateforme internationale de triage aérien de United Parcel Service (UPS), Worldport. Plus de 2,7 millions de tonnes de marchandises transitent par l'aéroport SDF, qui se place au sixième rang mondial et au troisième rang en Amérique du Nord en termes de volume total de fret traité.

Améliorer les opérations aéroportuaires grâce à une approche fondée sur les données

SDF, l'un des aéroports à la croissance la plus rapide des États-Unis, donne la priorité à une expérience client exceptionnelle. Cet engagement a conduit l'aéroport à lancer son programme SDF Next, un vaste projet d'amélioration des infrastructures des terminaux représentant un investissement de plus de 500 millions de dollars sur plusieurs années. Une partie du projet comprenait la construction d'un nouveau centre de commandement ultramoderne, permettant à une équipe dédiée de superviser l'ensemble des activités, comme les opérations

aéroportuaires, la sécurité physique ou encore l'attribution de badges aux employés.

Avant l'existence du centre de commandement, les équipes de l'aéroport rencontraient des difficultés à cause du cloisonnement des opérations. Les différents responsables et membres de l'équipe n'avaient pas une vision globale de ce qui se passait entre le terminal et le tarmac. Du fait de la diversité des solutions utilisées, il était difficile d'établir les liens entre les problèmes et d'identifier des possibilités d'amélioration des processus.

« L'objectif était de concevoir un centre d'opérations aéroportuaires (COA) et de choisir des technologies de pointe pour centraliser les informations. En fin de compte, nous avons besoin de solutions qui offriraient à nos spécialistes une expérience plus cohérente et axée sur les données, tout en leur permettant de superviser la gestion des badges, la sécurité et les opérations côté piste et côté ville », déclare Megan Thoben, vice-présidente Opérations et Engagement client à l'autorité aéroportuaire régionale de Louisville.

Après avoir étudié de nombreuses options, l'aéroport SDF a choisi Genetec^{MC} Security Center. La plateforme unifiée regroupe plusieurs technologies de sécurité et aéroportuaires dans une même interface intuitive, tout en offrant la possibilité d'ajouter de nouvelles intégrations au fil du temps. Les opérateurs peuvent travailler à partir d'une vue centralisée pour répondre aux incidents, traiter les tâches de gestion des badges et collecter de précieuses informations opérationnelles.

Une plateforme unique pour simplifier les opérations aéroportuaires et la sécurité

Les spécialistes des opérations de l'aéroport SDF supervisent aujourd'hui plus de 700 caméras, 498 portes et plus de 3 000 titulaires de carte, le tout directement dans Security Center. Les différentes analyses des caméras fournissent également des informations au personnel du COA en l'avertissant en cas de bagage abandonné, lorsque des attroupements se forment dans certaines zones ou que les files d'attente s'allongent aux points de contrôle de sécurité. Maintenant que toutes les données sont regroupées en une seule vue, l'équipe gère les différentes tâches et priorités avec plus d'aisance et de confiance.

« Avant Security Center, il fallait suivre plusieurs étapes pour réagir aux alarmes et reconstituer les événements. À présent, il est pratiquement impossible de manquer le moindre événement, car toutes les vidéos et les données sont regroupées sur une seule plateforme conviviale et intuitive. Dès que l'alerte s'affiche, il nous suffit de double-cliquer dessus pour avoir à portée de main tout ce dont nous avons besoin. La vue unifiée nous permet d'intervenir plus vite et de partager rapidement les informations essentielles avec nos agents », explique Megan Thoben.

Qu'il s'agisse des zones de sûreté à accès réglementé, des clôtures périmétriques, des bâtiments administratifs ou encore informatiques, l'équipe a les moyens de surveiller toutes les zones d'activité. Même en déplacement, les membres de l'équipe peuvent accéder aux informations depuis leur téléphone portable.

« Grâce à l'application mobile de Security Center, notre équipe n'a plus besoin d'être à son bureau pour être informée des événements. Qu'elle se trouve sur le tarmac ou dans un terminal, elle est avertie si les points de contrôle sont surchargés. Elle peut alors déployer des ressources pour atténuer les goulots d'étranglement ou résoudre les problèmes », explique Megan Thoben.

Fluidifier la collecte des bagages grâce au module Airport Operations

Lorsque l'équipe a choisi Security Center, elle était impatiente d'utiliser le module Airport Operations pour intégrer les systèmes généraux de l'aéroport et obtenir de nouvelles informations. L'un des premiers défis à relever était les retards récurrents dans la restitution des bagages.

« Nous avions des retards répétés au moment de la récupération des bagages. Nous voulions fournir aux compagnies aériennes des données sur la fréquence de ces retards afin de trouver ensemble une solution à ce problème. L'objectif était d'obtenir des réponses précises à certaines questions, comme "S'agit-il d'un problème systémique ou est-ce que ça touche un vol en particulier ?" ou encore "Le problème se produit-il à un moment particulier de la journée ou de la nuit ?". Nous avons ensuite voulu savoir comment utiliser nos technologies existantes pour collecter ces données », précise Megan Thoben.

L'équipe de l'aéroport SDF a commencé à tester différentes options, en utilisant aussi bien les données des transpondeurs des avions que la vérification vidéo aux postes de stationnement.



Cependant, diverses incohérences entraînaient des erreurs dans les résultats. Elle est donc retournée à la case départ et a consulté Genetec. Ensemble, les équipes ont constaté que la source de données la plus fiable et la plus précise provenait du système FIDS (système d'affichage des informations de vol).

« Grâce au module Airport Operations (AOM), nous avons intégré les données de notre système FIDS à Genetec Security Center. Le système FIDS signale à la plateforme Genetec l'arrivée des avions aux postes de stationnement. Au carrousel à bagages, l'agent de manutention passe sa carte de contrôle d'accès et saisit le numéro du vol pour mettre le tapis roulant en marche. Security Center reçoit l'ensemble de ces données. Si plus de 30 minutes s'écoulent entre le moment où l'avion atteint son poste de stationnement et celui où les badges sont scannés au carrousel, notre équipe reçoit une alerte. Nous utilisons le système d'annonces aux passagers pour les informer que nous sommes en train de traiter le retard. Pendant ce temps, notre équipe du COA identifie la source du problème et envoie notre équipe de manutention des bagages pour prêter main-forte si nécessaire », explique Megan Thoben.

Grâce à ces données, l'aéroport SDF ne se contente pas de réduire les retards à la récupération des bagages, il partage également ces informations avec les compagnies aériennes. Cela leur permet de comprendre leurs opérations avec précision et d'adapter leurs effectifs en fonction des besoins.

« Notre objectif est de décharger 95 % des vols en moins de 30 minutes. Ensuite, je peux indiquer aux compagnies aériennes qui n'ont pas atteint le seuil de 95 % quels sont les vols qui subissent régulièrement des retards de restitution des bagages », explique Megan Thoben.

Une gestion plus moderne des badges et des autorisations dans les aéroports grâce à Security Center

L'aéroport SDF prévoit d'autres projets d'envergure qui mettront l'accent sur l'amélioration des opérations. Actuellement, l'équipe travaille au déploiement de la solution de gestion de badges d'aéroport Security Center Airport Badging Solution. Cet outil permet aux aéroports de respecter les réglementations de la Transportation

Security Administration (TSA) et de la Federal Aviation Administration (FAA) en facilitant les contrôles d'antécédents de tous les employés. Aligné sur les normes des organismes de régulation comme l'American Association of Airport Executives (AAAE), il s'intègre parfaitement au système de contrôle d'accès Synergis^{MC} accessible dans Security Center.

« Notre ancien système de gestion des identités était peu pratique. La centralisation de toutes les fonctionnalités de gestion des badges au sein de la plateforme Genetec était un rêve qui se réalisait enfin. La solution Security Center Airport Badging Solution nous offre tout ce dont nous avons besoin pour automatiser les vérifications de sécurité de la TSA, ainsi que pour attribuer, délivrer ou révoquer rapidement les autorisations de contrôle d'accès, le tout dans une solution intuitive », déclare Megan Thoben.

L'accès au Portail des signataires autorisés a été un facteur déterminant dans cette décision. Cet outil en ligne permet à l'aéroport SDF d'accorder aux utilisateurs autorisés la permission de collecter et soumettre les informations personnelles des demandeurs de badges afin de simplifier le processus de demande.

« Security Center Airport Badging Solution nous permet de mettre en place des règles et des processus faciles à suivre. Le système automatise de nombreuses étapes et permet à notre équipe de gérer rapidement toutes ses tâches de gestion des badges. La solution Genetec nous apporte une sérénité supplémentaire car elle nous assure que seules les personnes disposant des autorisations nécessaires obtiennent un badge », explique Megan Thoben.

Portée étendue grâce aux services cloud de Genetec

Par la suite, l'équipe prévoit d'étendre la sécurité à un bâtiment administratif historique de son aéroport généraliste, Bowman Field (LOU), qui se trouve à environ 9 à 12 km de distance. Afin de réduire l'empreinte et les coûts de l'infrastructure au minimum, elle envisage d'adopter Security Center SaaS.

Grâce à la plateforme de sécurité en tant que service hébergée dans le cloud, elle peut déployer le système en quelques minutes et le connecter facilement au système local de l'aéroport SDF. Ainsi, elle pourra accéder à une vue centralisée de l'ensemble des sites dans un environnement cloud hybride intuitif.

Pour conclure, Megan Thoben donne quelques conseils importants aux autres dirigeants d'aéroports : « J'encourage les autres aéroports



à adopter une vision plus large de ce qu'ils peuvent réaliser avec les systèmes déjà en place. Avec toutes les données que nous collectons, comment obtenir une image plus complète de la situation dans nos aéroports ? C'est exactement ce que Genetec Security Center nous permet de faire à l'aéroport international Muhammad Ali de Louisville. Nous n'en sommes qu'aux prémices de ce qui est possible : c'est donc un véritable atout d'avoir un partenaire technologique aussi impliqué à nos côtés », conclut Megan Thoben.

« Nous avons intégré les données de notre système FIDS à Genetec Security Center. Le système FIDS signale à la plateforme Genetec l'arrivée des avions aux postes de stationnement. Au carrousel à bagages, l'agent de manutention passe sa carte de contrôle d'accès et saisit le numéro du vol pour mettre le tapis roulant en marche. »