赋能轻接触型机场

SITA未来机场



解决方案

SITA

目录

轻接触和移动的未来 —— 让每个人都更轻松、更安全和更高效	3
SITA Flex —— 新一代支持移动功能的通用技术	4
移动自助服务 ——满意，高效和安全	4
基于云的高可扩展性	4
以您的步调实现无缝演进	4
具有生物识别功能的Smart Path™ —— 轻松，无接触的客流	5
移动和生物识别技术协同工作	5
新一代接触点和流程	6
必要性催生创造与发明	7

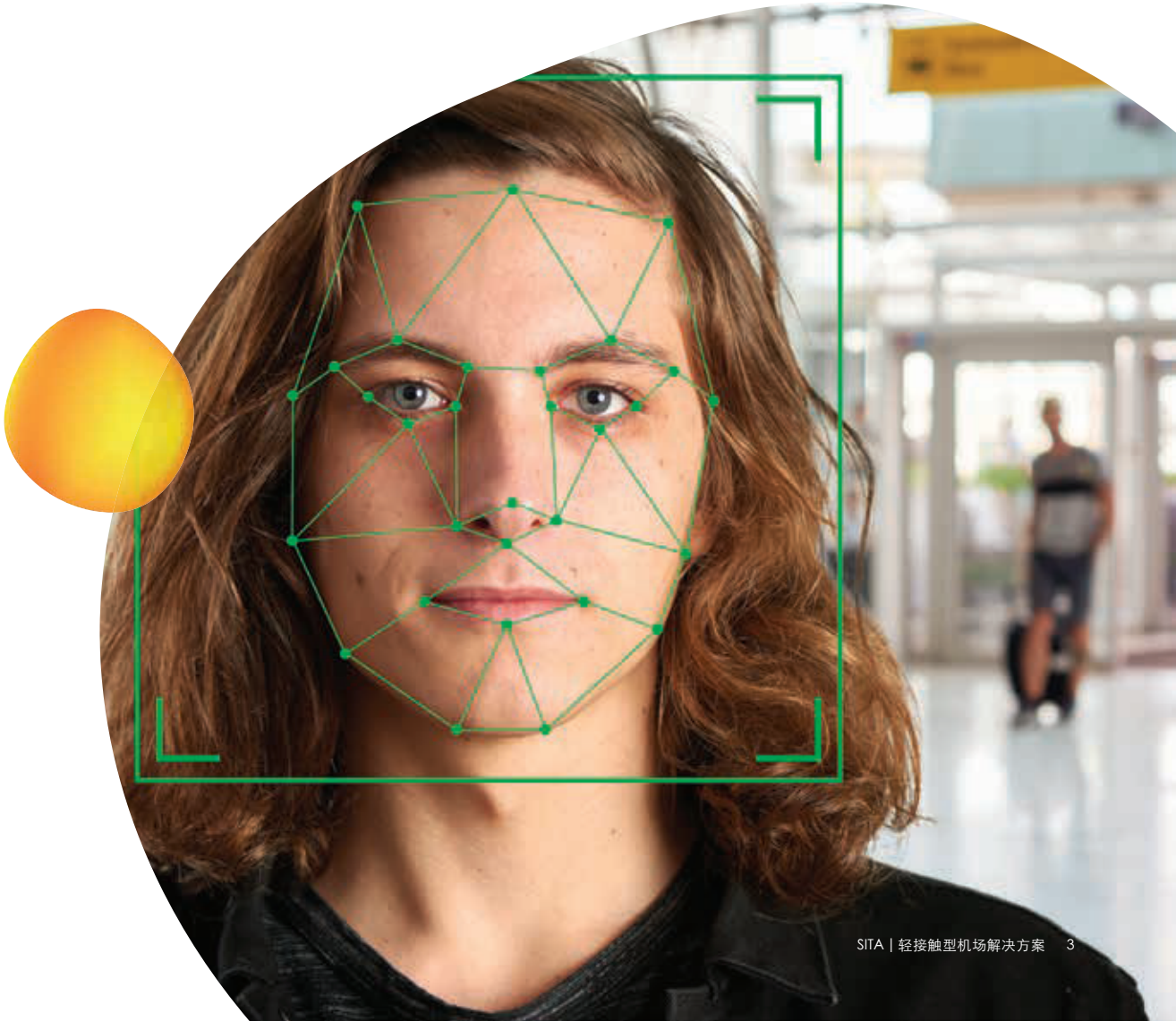
轻接触和移动的未来
—— 让每个人都更轻松、更安全和更高效

世界和航空运输业正面临巨大挑战。其中最为紧迫的无疑是当前的全球健康危机，伴随着我们行业的持续挑战 —— 在全球一体化的时代背景下，有效、安全和可持续地管理航空旅行的发展。

由技术主导的重大趋势在塑造航空旅行的未来同时，也提供了解决当前新冠肺炎疫情（COVID-19）及之后可能出现的其他危机的新方法，其中包括管理全球旅行对公共卫生影响的紧迫需求。SITA处于推动机场旅客和工作人员解决方案革命的最前沿，正在机场正呈现显著效果。

SITA相信未来将是移动的时代，个人和智能设备将能够且会尽可能地驱动这一未来。SITA设计了新一代集成的通用和数字身份平台，可贯穿旅客的整个行程。移动功能使旅客和员工重新处于可控范围之内，与之相关的基础设施成本和接触健康风险都可降至最小。

借助SITA Flex，SITA Smart Path™ 生物识别技术和新一代接触点贯穿旅客整个旅程，SITA可以实现无感知轻交互的机场体验，提高效率和旅客满意度——值得一提的是，解决方案可提高旅客和员工安全。



SITA FLEX —— 新一代支持移动功能的通用平台技术

SITA Flex利用移动性和线性化系统管理来改善旅客体验。除了启用 Smart Path™ 生物识别功能外，SITA Flex还为旅客和员工提供了通过其自己的移动设备与所有机场接触点进行交互的功能。新技术保持了完整的旧版兼容性，同时还支持分阶段推出基于云的移动服务，该服务仍可以利用现有的共享物理设备。

移动自助服务 —— 满意、高效和安全

旅客和员工都希望在适合他们需求的设备上为其量身定制服务。研究表明，移动出行不仅让一切重新变得可控，而且还可提高旅客满意度，增加他们在机场消费更多商品和服务的可能性。当健康受到威胁时，使用个人设备比共享具有更高的安全性，确保所有人都更容易旅行。

借助SITA Flex，旅客可以使用自己的移动设备打印行李牌或者托运行李，而无需接触实际的自助亭或行李托运设备。例如借助 SITA Flex，旅客可通过自己手机上的个性化应用与自助行李托运系统互动，从而改善旅客服务，同时将身体接触需求降至最低。同样，具有移动设备功能的员工可以在任何地方，无论他们的需求如何，都可以随时随地开展工作，同时仍可以使用共享设备——提高常态和非常态时机场运营的灵活度。

除了支持客户自己的自助服务应用程序外，SITA还为旅客行程中各阶段的市场带来越来越广泛的专用移动解决方案。近期一个例子是WorldTracer®自助服务，可使旅客可在航空公司品牌的移动应用程序中为自己报告和监控错误行李处理的找寻情况。旅客可在手机上快捷轻松地进行自我报告并跟踪丢失行李的解决情况，而不必在机场拥挤的办公室里考验耐心。这不仅大大改善旅客体验，还降低了处理成本，旅客和工作人员都不必在拥挤的高风险环境中花费时间。

通过简化向移动的过渡，今天，SITA Flex和SITA专用的移动解决方案正在创造未来旅客和员工的体验。

基于云和可扩展性

为应对变化，客户需要可以快速和符合其需求的系统。基于云的解决方案能够提供可扩展的容量，降低复杂性并易于部署。SITA Flex具有所有这些优点。此外，SITA Flex不受硬件限制，其开放的非专有应用程序不再需要通用认证，从而进一步简化部署和降低成本。

以您的步调实现无缝变革

未来是移动的时代 —— 机场和航空公司仍将大量投资放在现有的通用解决方案上，航空公司需要营运遍布全球的航线网络。如果根据需求和契机分阶段更换应用程序，航空公司可以更低成本更快地行动。

机场可利用其现有的基础架构，为已在460多个机场部署的SITA通用功能添加SITA Flex。SITA Flex允许新旧应用程序进行云和本地的混合操作。

借助SITA Flex的行业标准通用功能，航空公司可将开发重点放在高价值的新一代移动应用程序上，同时继续使用业已成熟的通用解决方案，直到可以更新为止。

此外，无需等待每个服务机场实施通用替代方案，因为SITA Flex可能很快就会遍及各处。SITA Flex 进一步简化整个航线网络中旅客和员工应用程序需实现“完全移动”的挑战。灵活性与对共享外围设备的支持相结合，为未来的机场服务创新提供了灵活的平台。

具有生物识别功能的SMART PATH™ —— 轻松，无接触客流

旅客体验顺畅和轻接触的另一个关键要素是在每个相关接触点使用生物识别技术。 SITA自助旅客处理解决方案基于SITA Flex已就绪的Smart Path™生物识别技术平台。Smart Path™可解决机场接触点上的所有问题，使旅客旅程犹如步行，更快和更安全的轻接触体验。

移动和生物识别技术协同工作

借助Smart Path™，旅客可以在旅途之前通过手机验证身份。意味着他们可以预先值机，到达机场后直接前往自助行李托运处，也可以直接通过安全检查 —— 更快和更轻松，且途中接触最少。

旅客的生物 ID 一旦注册成功，即可使用具有生物识别功能的登机口快速通过机场并登上飞机，而无需处理文件，触摸共享设备或与工作人员近距离互动，登机口的面部识别功能还可实现更快，非接触式登机。

系统会自动通知目的地国家旅客已登机的信息。随着生物识别解决方案的逐步完善，远程“移动型”虹膜扫描可替代面部识别，确保Smart Path™ 可实现无缝运行，即使旅客出于安全原因佩戴口罩也可操作。

在抵达机场却没有通过手机预先注册的旅客，可使用具备生物识别功能的自助服务终端或自助行李托运设备在几秒钟内完成注册，他们仍可使用相同的、顺畅且非接触式的流程后登机。

Smart Path™不仅可以提供更好和更安全的旅客体验，还可更有效地利用机场资源和保持旅客的社交距离。另外生物识别闸机的操作比传统的人工验证方式更为快捷，有助于减少排队和避免拥堵，使得旅客更加愉悦。在安全方面，Smart Path™可随时提供旅客检查所需数据，从而进一步加快流程并减轻旅客压力。

在所有接触点上部署时，Smart Path™可为旅客提供完全移动的，顺畅且轻接触的机场体验。

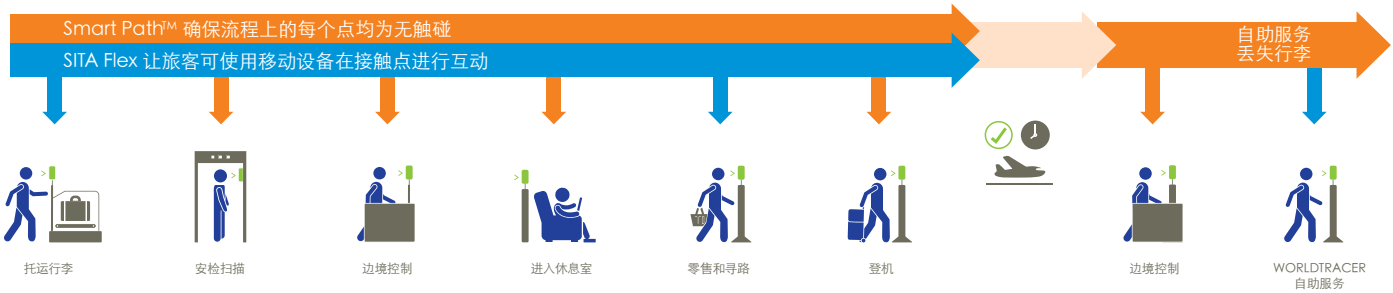


图 1. 轻接触旅客行程

新一代触点和流程

即使将尽可能多的流程转移到移动设备上，未来几年的机场仍会设置自助服务基础设施。SITA新一代自助服务亭、登机口和自助行李托运设备具有完全可配置和生物识别功能，涵盖从首次抵达机场到自助登机的全部机场接触点。SITA系列产品与解决方案中最新发布的产品是一个占地面积非常小、延展值机柜台功能的自助行李托运设备，可最大程度地减少工作人员与旅客互动的需要，同时还可降低运营成本。

公共卫生和遏制传染疾病已成为重要议题，我们最新接触点的设计正好契合这一趋势。SITA新一代自助亭由Greengard认证的杜邦可丽耐®（一种适用于医疗保健的高性能材料）制造，占地面积小，时尚耐用，可维修且易于清洁。可丽耐® 无孔，卫生且耐细菌。



图2. SITA新一代接触点

必要性催生创造与发明

航空运输业正面临巨大压力，但行业在应对挑战方面拥有良好记录，即创新运营、竭力服务客户和充分利用最新技术。

SITA机场接触点旨在根据需要或开发的新功能进行现场升级——带有额外的外围设备和可扩展“挎斗”模块。当前的疫情危机，可能还包括温度传感器、抗病毒触摸屏和其他类似的安全增强功能。

为确保上述技术的实际应用更有效，实施运营管理流程处理使用中的各类场景也至关重要，例如，设计强大的应对系统，以防大量旅客因体温高于平均值而在登机口和自助亭被拒绝。

SITA在自助亭部署和边境控制流程方面的长期经验可确保系统不仅能够自动发现问题，还可有效地处理大规模旅客和营运中遭遇的麻烦。

SITA Flex，Smart Path™，新一代接触节点和边境管理解决方案均彰显出SITA在航空运输业扮演的重要角色，即提供不断完善的技术解决方案。我们希望能够帮助世界和行业渡过当前危机，更要坚持不懈和持续不断地为行业、我们自己和我们所生活的世界创造更美好的未来。



SITA一览

便捷旅行每一步。

- SITA运用技术为各航空公司、机场、飞行和边境管控带来革新。从旅行前，值机和行李托运，到登机、安检和机上联网服务——通过先进的信息和通信技术，我们打造轻松便捷的端到端旅程。
- 我们与200多个国家和地区的约400名航空运输业成员和2,800位客户合作。全球几乎所有航空公司和机场都与SITA有业务往来。
- 我们的客户包括航空公司、机场、全球分销系统和政府。
- SITA是航空业忠实的IT通信合作伙伴，它100%隶属于航空业，可有效应对行业需求和问题。
- 我们与航空运输业客户、行业机构和合作伙伴共同创新和发展。通过SITA董事会和理事会——由世界各地的航空运输业成员构成，我们的投资组合和战略方向得到了行业的有力支持。
- 我们通过世界上最广泛的通信网络提供服务，它是将全球航空运输业连为一体的一笔宝贵资产。
- 我们的客户服务团队由遍布全球的2,000多名优秀员工组成；为打造最卓越客户服务，我们投入巨资，旨在为服务提供全天候本地和全球支持。
- 正如我们的行李报告一样，我们针对航空公司、机场和旅客开展的年度航空运输业和旅客IT趋势调查在业内享誉盛名。
- 2018年，我们的合并收入为17亿美元。

更多详情，敬请访问：www.sita.aero

欲了解更多信息
请致电或发函至SITA：

美洲
+1 770 850 4500
info.amer@sita.aero

亚太
+65 6545 3711
info.apac@sita.aero

欧洲
+41 22 747 6000
info.euro@sita.aero

中东、印度、非洲
+961 1 637300
info.meia@sita.aero

敬请登录 www.sita.aero/socialhub 关注我们

© SITA 20-THW-137-1
所有商标均已注册。描述如有更改，恕不另行通知。该文献仅提供概述信息（除非SITA书面提出明确的与之相反的内容），不能成为任何订单或合同的一部分。