CÓMO CREAR UN AEROPUERTO DE BAJO CONTACTO

El aeropuerto del futuro de SITA



DOCUMENTO DE POSICIONAMIENTO

SITA

ÍNDICE

El futuro es de bajo contacto y móvil – más fácil, más seguro y más eficiente para todos 3

SITA Flex – la nueva generación de tecnología móvil de uso común 4

Autoservicio móvil, satisfactorio, eficiente y seguro 4

Basada en la nube y escalable 4

Permitiendo la evolución continua a su propio ritmo 4

SITA Smart Path con flujo de pasajeros sin contacto, sin inconvenientes y con tecnología biométrica 5

La tecnología móvil y la biométrica trabajando en armonía 5

La nueva generación de procedimientos y puntos de contacto 6

La necesidad es la madre de la innovación 7

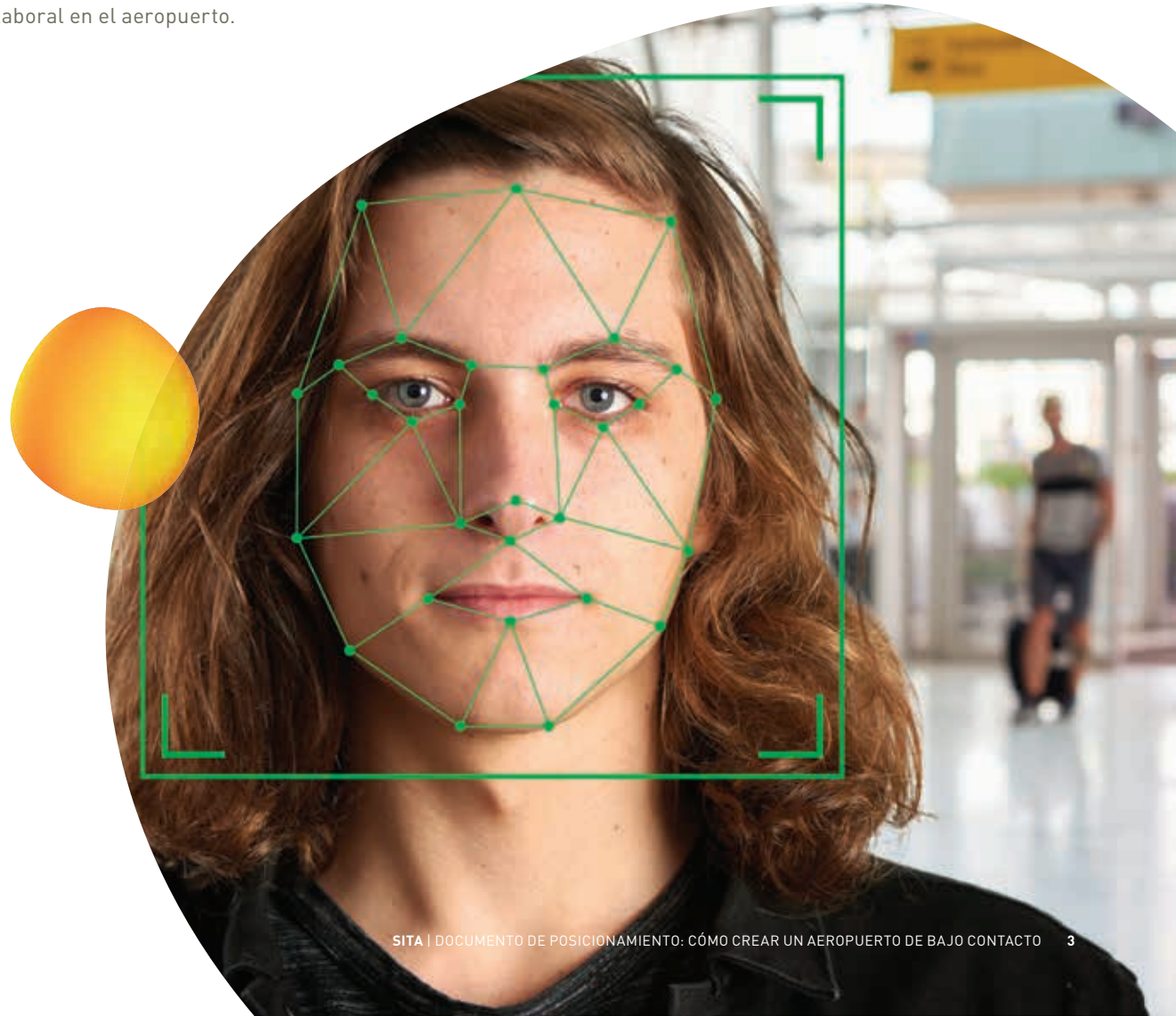
EL FUTURO ES DE BAJO CONTACTO Y MÓVIL - MÁS FÁCIL, MÁS SEGURO Y MÁS EFICIENTE PARA TODOS

Nuestro mundo y nuestra industria actualmente enfrentan desafíos excepcionales. Lo más urgente de este contexto es indudablemente la actual crisis sanitaria mundial, pero esto también se vincula con el constante desafío de nuestra industria: manejar el desarrollo del transporte aéreo de manera eficiente, segura y sustentable, mientras nos convertimos en una sociedad más integrada a nivel mundial.

Las importantes tendencias lideradas por la tecnología que le dan forma al futuro del transporte aéreo ya ofrecen nuevas formas para abordar las demandas de la crisis actual del COVID-19 y otras que puedan surgir, incluyendo la urgente necesidad de mitigar los impactos en la salud a raíz de los viajes internacionales. En los aeropuertos se puede observar un efecto considerable, por lo que SITA se encuentra impulsando una revolución en soluciones para los pasajeros y para la fuerza laboral en el aeropuerto.

SITA cree que el futuro es móvil, que puede y debe ser impulsado tanto como sea posible por dispositivos personales e inteligentes. SITA ha diseñado su nueva generación de plataformas integradas de identidad digital de uso común para que esto sea posible durante todo el viaje del pasajero. Los dispositivos móviles les devuelven el control a los pasajeros y al personal, y minimizan la necesidad de contar con infraestructura con sus costos asociados y riesgos para la salud.

Con SITA Flex, la tecnología biométrica de SITA Smart Path y la nueva generación de puntos de contacto en todo el viaje del pasajero, SITA está creando una experiencia de aeropuerto de bajo contacto para ofrecer mayor eficiencia y una mejor satisfacción para el pasajero con el beneficio adicional de una seguridad mejorada tanto para los pasajeros como para la fuerza laboral.



SITA FLEX – LA NUEVA GENERACIÓN DE TECNOLOGÍA MÓVIL DE USO COMÚN

SITA Flex transforma la experiencia del pasajero, utilizando tecnología móvil y optimizando la gestión de sistemas. Además de la tecnología biométrica de SITA Smart Path, SITA Flex añade la capacidad para los pasajeros y el personal de interactuar con todos los puntos de contacto del aeropuerto a través de sus propios dispositivos móviles. Mantiene total compatibilidad con versiones anteriores y además respalda la implementación gradual de los servicios móviles basados en la nube que aún pueden beneficiarse de los dispositivos físicos compartidos.

AUTOSERVICIO MÓVIL, SATISFACTORIO, EFICIENTE Y SEGURO

Los pasajeros al igual que el personal desean servicios personalizados en dispositivos que se adapten a sus necesidades. Los estudios han demostrado que implementar tecnología móvil no solo nos devuelve el control, también aumenta la satisfacción del pasajero y la probabilidad de gastar más en el aeropuerto. Y cuando la salud está en riesgo, utilizar un dispositivo personal es sustancialmente más seguro que compartirlo.

Con SITA Flex, los pasajeros pueden utilizar su propio dispositivo móvil para imprimir las etiquetas de su equipaje o entregar una maleta sin tocar el quiosco ni el mostrador. Con SITA Flex, por ejemplo, un pasajero puede interactuar con equipos de autoservicio de entrega de equipaje a través de una aplicación personalizada en su propio teléfono móvil, mejorando el servicio del pasajero y reduciendo la necesidad del contacto físico al mínimo. De igual forma, el personal puede trabajar donde sea y como sea en función de sus necesidades, aumentando la velocidad de las operaciones habituales y las alteradas en los aeropuertos.

Además de facilitar sus propias aplicaciones, SITA cuenta con una gama cada vez más amplia de soluciones móviles para aprovechar en todas las etapas del viaje. Un ejemplo reciente es WorldTracer® Self Service que les permite a los pasajeros reportar y controlar la recuperación de maletas mal gestionadas desde la aplicación móvil de una aerolínea. En lugar de perder tiempo haciendo filas en oficinas generalmente con espacios reducidos, los pasajeros pueden reportar y rastrear la resolución de la valija extraviada de forma rápida y fácil desde su teléfono. Esto no solo mejora ampliamente la experiencia del pasajero, sino también reduce los costos de manipulación mientras se mantiene a los pasajeros y al personal seguros sin pasar tiempo en entornos congestionados y de alto riesgo.

Al facilitar la transición a la tecnología móvil, SITA Flex y las soluciones móviles de SITA están transformando la experiencia de los pasajeros y del personal del futuro en la actualidad.

BASADA EN LA NUBE Y ESCALABLE

Para enfrentar el cambio, se necesitan sistemas que puedan adaptarse a sus necesidades de forma rápida y a pedido. Las soluciones basadas en la nube ofrecen capacidades escalables, reducen la complejidad y son fáciles de implementar. SITA Flex ofrece todas estas ventajas. Además, SITA Flex no requiere ningún hardware específico y es abierta; las aplicaciones públicas ya no necesitan certificación de uso común, simplificando la implementación y reduciendo los costos.

PERMITIENDO LA EVOLUCIÓN CONTINUA A SU PROPIO RITMO

El futuro es móvil y tanto los aeropuertos como las aerolíneas generalmente hacen grandes inversiones en soluciones de uso común existentes, y las aerolíneas tienen una extensa red de rutas de soporte. Las aerolíneas pueden moverse más rápido, a menor costo, si las aplicaciones se reemplazan en etapas para adaptarse a las necesidades y a la oportunidad.

Los aeropuertos pueden aprovechar su infraestructura existente, añadiendo la capacidad de SITA Flex a las soluciones de uso común existentes de SITA. SITA Flex permite una operación híbrida en las instalaciones y en la nube para aplicaciones nuevas y heredadas.

Con las capacidades de uso común estándar de la industria de SITA Flex, las aerolíneas pueden enfocar el desarrollo en las aplicaciones móviles de última generación de gran valor mientras continúan confiando en soluciones de uso común probadas hasta que estas también puedan actualizarse.

Además, no hay necesidad de esperar que se implementen alternativas de uso común en todos los aeropuertos, dado que es probable que SITA Flex pronto esté disponible en donde sea que se necesite. Por lo tanto, SITA Flex simplifica el desafío de hacer una transición total hacia la tecnología móvil en toda la red de rutas para las aplicaciones de los pasajeros y de la fuerza laboral. Esta flexibilidad, combinada con el soporte de periféricos compartidos, ofrece una plataforma veloz para servicios innovadores en los aeropuertos del futuro.

SITA SMART PATH CON FLUJO DE PASAJEROS SIN CONTACTO, SIN INCONVENIENTES Y CON TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA

El otro elemento clave para hacer que la experiencia del pasajero no tenga fricción y sea de bajo contacto, es el uso de la tecnología biométrica en cada punto de contacto relevante. Las soluciones de autoservicio de procesamiento de pasajeros de SITA se basan en la plataforma biométrica de SITASmart Path preparada para SITA Flex. SITA Smart Path aborda todos los aspectos en los puntos de contacto del aeropuerto para hacer que el viaje del pasajero sea una experiencia de bajo contacto más segura, más rápida y casi guiada.

LA TECNOLOGÍA MÓVIL Y LA BIOMÉTRICA TRABAJANDO EN ARMONÍA

Con SITA Smart Path, los pasajeros pueden verificar su identidad cuando lo deseen antes de viajar desde su teléfono móvil. Esto significa que pueden llegar al aeropuerto ya habiendo hecho el check-in y dirigirse inmediatamente al puesto de autoservicio de entrega de equipaje o directamente a seguridad, un enfoque más rápido, sin inconvenientes, con mínimo contacto en todo el proceso.

Con su identidad registrada, los pasajeros pueden utilizar puertas con tecnología biométrica para atravesar rápidamente el aeropuerto y subir al avión, sin necesidad de manipular documentos, tocar dispositivos compartidos ni interactuar de cerca con el personal. El reconocimiento facial en las puertas de embarque permite un embarque más rápido y sin contacto, así como notificaciones automáticas para los gobiernos de destino informando que el pasajero ha embarcado. Como las soluciones biométricas mejoran, el escaneo del iris remoto "en movimiento" puede utilizarse como alternativa al reconocimiento facial, permitiendo que SITA Smart Path funcione sin inconvenientes, incluso cuando los pasajeros lleven mascarillas por razones de seguridad.

Los pasajeros que lleguen al aeropuerto sin haberse registrado previamente desde el teléfono aún pueden registrarse en segundos utilizando un quiosco con tecnología biométrica o una unidad de autoservicio de entrega de equipaje, para que luego puedan transitar el mismo recorrido sin contacto y sin fricción hacia la aeronave.

SITA Smart Path no solo ofrece una mejor experiencia más segura para el pasajero, sino también permite el uso más eficiente de la infraestructura aeroportuaria y del distanciamiento social entre pasajeros. Además de hacer a los pasajeros más felices, las puertas biométricas son significativamente más rápidas en funcionamiento que los procesos manuales tradicionales, lo que permite reducir las filas y evitar la congestión. En los controles de seguridad, SITA Smart Path se asegura de contar con los datos necesarios para realizar el control de los pasajeros, acelerando aún más el proceso y reduciendo el estrés de los pasajeros.

Al implementarse en todos los puntos de contacto, SITA Smart Path permite una experiencia de bajo contacto, sin fricción, y completamente móvil para el pasajero.



Figura 1. El trayecto de un pasajero con bajo contacto

LA NUEVA GENERACIÓN DEPROCEDIMIENTOS Y PUNTOS DE CONTACTO

Incluso con la mayor cantidad posible de procesos transferidos a la tecnología móvil, aún así habrá un lugar para la infraestructura del autoservicio en los aeropuertos para los próximos años. Los quioscos, las puertas y los autoservicios de entrega de equipaje de última generación de SITA, completamente configurables y con tecnología biométrica, abordan todos los puntos de contacto de un aeropuerto desde la llegada hasta el embarque automático. El lanzamiento más reciente en la familia SITA es un pequeño autoservicio de entrega de equipaje que se añade a los mostradores de registro, minimizando la necesidad de que el personal o el pasajero interactúen, mientras a su vez se reducen los costos operativos.

La higiene y la contención de los gérmenes lógicamente se han convertido en asuntos prioritarios, y eso también se traslada a los diseños de nuestros puntos de contacto más modernos. Exclusivamente elaborado con DuPont Corian® con certificado Greenguard, un material de alto rendimiento utilizado para aplicaciones sanitarias, los quioscos de SITA de última generación son pequeños, modernos, duraderos, fáciles de limpiar y ofrecen la capacidad de ser reparados. Corian® es un material no poroso, higiénico y resistente a las bacterias.



Figura 2. La nueva generación de puntos de contacto de SITA

LA NECESIDAD ES LA MADRE DE LA INNOVACIÓN

Nuestra industria está actualmente bajo mucha presión, pero ya ha demostrado que sabe enfrentar los desafíos, innovando en el modo de operar y atender a sus clientes y aprovechando al máximo las tecnologías más recientes.

Los puntos de contacto de SITA para aeropuertos han sido diseñados para actualizarse a medida que se requieran o se desarrollen nuevas capacidades, con periféricos adicionales y módulos complementarios. En el contexto actual, esto puede incluir sensores de temperatura, pantallas táctiles resistentes a bacterias y otras mejoras de seguridad similares.

Para hacer un uso efectivo de estas tecnologías, también es fundamental implementar procedimientos operativos para abordar su impacto en la práctica. Por ejemplo, diseñar sistemas sólidos de afrontamiento cuando una cantidad significativa de pasajeros pueda ser rechazada en las puertas y en los quioscos debido a tener una temperatura corporal por encima del promedio.

La vasta experiencia de SITA en asesoramiento en la implementación de quioscos y procesos de control fronterizo puede desempeñar una función aquí, asegurándose de que usted no solo pueda detectar un problema automáticamente, sino también enfrentar con eficiencia las consecuencias para el pasajero y para su funcionamiento a escala.

SITA Flex, SITA Smart Path, nuestros puntos de contacto de última generación y nuestras soluciones de gestión de fronteras son ejemplos concretos de la función que SITA desempeña: ofrecer soluciones de tecnología cada vez mejores. Nuestras soluciones no solo nos ayudan a vencer la crisis actual, también nos ayudan constantemente a crear un mejor futuro para nuestra industria, para nosotros mismos y para el mundo en el que todos vivimos.



SITA EN RESUMEN

Un viaje cómodo en cada paso del trayecto.

- A través de la tecnología de la información y de las comunicaciones, ayudamos a que los pasajeros viajen con mayor facilidad, desde la instancia previa a un viaje, el check-in y el procesamiento de equipaje, hasta el embarque, el control fronterizo y la conectividad a bordo.
- Trabajamos con aproximadamente 400 miembros de la industria del transporte aéreo y 2.800 clientes en más de 200 países y territorios. Casi todas las aerolíneas y aeropuertos del mundo trabajan con SITA.
- Nuestros clientes incluyen compañías aéreas, aeropuertos, operadores de logística en tierra y administraciones públicas.
- SITA es propiedad de la industria del transporte aéreo al 100%, y es el socio de la comunidad aérea dedicado a TI y comunicaciones, únicamente capaz de responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad.
- Innovamos y nos desarrollamos de forma colaborativa junto con nuestros clientes, socios y organismos de la industria del transporte aéreo. Nuestra cartera y dirección estratégica está impulsada por la comunidad, a través de la Junta y el Consejo de SITA integrados por miembros de la industria del transporte aéreo de todo el mundo.
- Ofrecemos servicios a través de la red de comunicaciones más extensa del mundo. Es el activo vital que mantiene a la industria del transporte aéreo conectada.
- Con un equipo de atención al cliente de más de 2.000 empleados en todo el mundo, invertimos significativamente en alcanzar la excelencia en el servicio de atención al cliente, ofreciendo soporte local y global integrado para nuestros servicios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Nuestros informes anuales de perspectivas de TI sobre las tendencias del transporte aéreo, aerolíneas, aeropuertos y los pasajeros son reconocidos en la industria, al igual que nuestro informe de perspectivas de TI sobre equipaje.
- En 2019, tuvimos ingresos por un monto de US$ 1,8 mil millones.

Para obtener información adicional, visite **www.sita.aero**

Para obtener información adicional, comuníquese con SITA por teléfono o por correo electrónico:

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

Asia Pacífico
+65 6545 3711
info.apac@sita.aero

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

Medio Oriente, India y África
+961 1 637300
info.meia@sita.aero

Síganos en **www.sita.aero/socialhub**

© SITA 2020
Todas las marcas comerciales reconocidas. Las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso. Esta documentación solo ofrece información resumida y (a menos que SITA específicamente acuerde lo contrario por escrito) no forma parte de ningún pedido ni contrato.