

Dubai Airports s'envole vers l'avenir avec Splunk

Défis clefs

Dubai Airports est l'aéroport le plus fréquenté au monde. Pourtant, dans l'impossibilité de s'agrandir physiquement, l'entreprise devait augmenter sa capacité sans ajouter de terminaux, d'infrastructures ni de pistes.

Résultats clefs

En utilisant les données de capteurs, l'aéroport a augmenté sa capacité d'accueil et amélioré l'expérience des voyageurs, notamment en réduisant le temps d'attente aux contrôles de sécurité à moins de cinq minutes et en prédisant la charge de bagages pour plus d'efficacité.

مطارات دبي

DUBAIAIRPORTS

Secteur d'activité :
Tourisme et transports

Solutions :
opérations IT, sécurité

Avec 90 millions de passagers par an, l'aéroport de Dubaï est le plus fréquenté au monde.

Et ce nombre ne cesse d'augmenter. En 2020, Dubai Airports verra passer 100 millions de voyageurs par an. Mais sans possibilité d'agrandir physiquement ses installations, le défi consiste à accroître la capacité d'accueil sans infrastructure ni pistes supplémentaires. « Pour cela, il n'y a qu'une seule solution : mettre la technologie au service de processus orientés clients et utiliser nos données et une plateforme comme Splunk pour obtenir les informations en temps réel qui nous permettront d'augmenter l'efficacité de tout l'aéroport », explique Michael Ibbitson, Vice-président exécutif de la technologie et l'infrastructure.

M. Ibbitson a donc pris la décision d'installer des capteurs partout : des caméras 3D pour mesurer les files d'attente et les processus de sécurité, des détecteurs de métaux, des systèmes de bagages et des détecteurs à rayons X. L'aéroport a mis sur pied un centre des opérations aéroportuaires qui supervise toutes ces données à l'aide de la plateforme Splunk.

Passer les contrôles de sécurité en cinq minutes ou moins

L'aéroport a un objectif : faire passer les contrôles de sécurité en cinq minutes ou moins à 95 % des passagers. Et elle l'atteint systématiquement. En supervisant les portiques de détection aux contrôles de sécurité, Dubai Airports identifie des tendances dans la localisation d'objets métalliques potentiels sur les passagers. Les voyageurs en partance pour des destinations plus froides l'hiver sont plus susceptibles de porter des chaussures épaisses pouvant déclencher l'alarme. Ces informations permettent à l'aéroport de modifier les messages affichés sur les écrans dans la file d'attente (pour demander aux passagers de retirer leurs chaussures, par exemple) et de redéployer le personnel plus efficacement. L'aéroport partage en outre ces informations avec la police et les équipes de sécurité pour améliorer le service et la sûreté de l'aéroport.

**Des résultats axés
sur les données**

95 %

des passagers passent les contrôles de sécurité en cinq minutes ou moins

N° 1

pour la rapidité du Wi-Fi, le plus rapide au monde dans un aéroport, sans aucun angle mort

150 millions

de bagages atteignent chaque année leur destination grâce à la supervision de 200 points de données

Le Wi-Fi d'aéroport le plus rapide au monde

Dubai Airports tient à proposer le Wi-Fi d'aéroport le plus rapide au monde dès l'instant où les passagers arrivent, pour leur permettre de visionner du sport en direct, des programmes de télévision et des films pendant qu'ils attendent leur vol. Pour garantir aux passagers l'accès à un Internet d'un débit de 200 Mb gratuit et sans angle mort, l'aéroport supervise tous les points d'accès en temps réel avec la technologie Splunk. Comme 20 000 personnes se connectent en permanence, l'équipe IT utilise Splunk pour détecter toutes les zones de congestion. Elle localise également les points d'accès Wi-Fi étrangers qui peuvent avoir un impact négatif sur la qualité du service offert aux passagers, et les cible systématiquement pour les retirer du réseau.

Acheminer 150 millions de bagages à destination

Dubai Airports possède le plus grand système de bagages au monde : il s'étend sur 150 km et gère plus de 150 millions de bagages par an. Chaque valise crée plus de 200 données, qui sont toutes supervisées dans Splunk afin que chaque bagage atteigne sa destination. Une fois que l'étiquette est imprimée, ces données sont également combinées à celles des opérations de l'aéroport pour prédire la quantité de bagages à traiter sur les quatre heures suivantes. Selon cette prédiction, Dubai Airports peut activer des tapis roulants supplémentaires et ajuster l'affectation de son personnel. « Grâce au machine learning de Splunk, nous prévoyons d'aller plus loin encore dans ce sens, pour prédire la charge de bagages sur les 12 heures, voire les 24 heures à venir », affirme M. Ibbitson.



Grâce à Splunk, nous améliorons considérablement l'expérience de voyage de millions de personnes. »

Michael Ibbitson, Vice-président exécutif, Technologie et infrastructure, Dubai Airports



Pour [augmenter nos capacités], il n'y a qu'une seule solution : mettre la technologie au service de processus orientés clients, et utiliser nos données et une plateforme comme Splunk pour obtenir les informations en temps réel qui nous permettront d'augmenter l'efficacité de tout l'aéroport. »

Michael Ibbitson, Vice-président exécutif, Technologie et infrastructure, Dubai Airports

Les toilettes premium de l'aéroport du futur

Dubai Airports a équipé les toilettes de la zone des départs de capteurs afin de préserver leur propreté et leur bon fonctionnement. Ces capteurs indiquent avec précision quels espaces ont reçu le plus de passagers, quelles cabines et quels robinets ont été les plus sollicités, pour déployer le personnel d'entretien et de maintenance de façon optimale. L'aéroport peut même savoir à quelle fréquence les voyageurs se lavent les mains ; si ce chiffre baisse, cela peut indiquer que les lavabos ne sont pas assez propres, ou que leur nombre est insuffisant par rapport à celui des cabines, des informations utiles pour la conception des toilettes à l'avenir. « Nos espaces de toilettes premium nous permettent d'améliorer l'hygiène de l'aéroport et de lutter contre la dissémination des germes, tout en contribuant globalement à améliorer l'expérience client », explique M. Ibbitson.

Téléchargez [Splunk gratuitement](#) ou commencez dès maintenant avec [l'essai gratuit de la version cloud](#). Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.