

# L'aéroport de Gatwick améliore l'expérience des passagers et renforce l'efficacité de ses opérations

## YOUR LONDON AIRPORT *Gatwick*

### Résumé

L'aéroport de Gatwick est l'aéroport sur une seule piste le plus fréquenté au monde, avec jusqu'à 945 vols par jour. Pour être compétitif sur la scène internationale, un aéroport doit fournir la meilleure expérience possible aux passagers et veiller à ce que la piste soit occupée aussi efficacement que possible. Grâce à Splunk Cloud, Gatwick rassemble les données de sources multiples pour mieux gérer les opérations de l'aéroport afin, entre autres, d'accélérer le passage des contrôles de sécurité. Depuis le déploiement de Splunk Enterprise, l'aéroport de Gatwick a observé plusieurs avantages :

- Circulation rapide des passagers
- Collaboration renforcée à l'échelle de l'aéroport
- Optimisation des ressources en fonction des pics de fréquentation

### Pourquoi Splunk

L'aéroport de Gatwick voit passer chaque année plus de 42 millions de passagers qui empruntent 55 vols par heure sur 52 compagnies aériennes différentes. Pour que cela soit possible, l'aéroport doit coordonner de nombreux services, dont ceux des compagnies aériennes, des gestionnaires au sol et d'Eurocontrol. Avoir une visibilité en temps réel sur les données générées dans tout l'aéroport est indispensable pour assurer la bonne rotation des avions et optimiser l'expérience client de l'entrée du terminal à la porte d'embarquement et inversement.

Pour traiter les nombreux jeux de données de ces différents services et compagnies aériennes en temps réel, il faudrait plus de 60 serveurs dédiés. Face à la lourdeur de l'infrastructure requise, une solution cloud devenait la meilleure option. Splunk Cloud donne à l'aéroport de Gatwick la capacité de faire évoluer son système sur demande, pour un maximum de flexibilité. Aujourd'hui, les opérations au sol de Gatwick obtiennent des informations en direct sur les avions en vol et leurs déplacements au sol.

### L'amélioration de la résolution des problèmes accroît l'efficacité de tout l'aéroport

Au départ, l'équipe IT de Gatwick avait choisi la plateforme Splunk pour résoudre les problèmes de différents systèmes. Par exemple, l'analyse des causes profondes a permis à l'équipe IT de reconfigurer l'intégralité du service de validation PAX (accès des passagers), ce qui a permis d'accroître les performances et de réduire le nombre d'incidents.

### Secteur d'activité

- Tourisme et transports

### Scénarios d'utilisation Splunk

- Business Analytics
- IoT

### Défis

- Nécessité d'améliorer la rapidité et la qualité du parcours des passagers
- Impératif de visibilité sur tous les facteurs affectant la rotation des avions
- Prédiction de l'affluence des clients

### Impact sur l'activité

- Accélération du parcours des passagers dans l'aéroport, entraînant une amélioration de leur expérience
- Capacité à prédire l'affluence des passagers avec quatre heures d'avance

### Sources de données

- Systèmes et services essentiels de l'aéroport : système d'orientation à l'entrée, système de comptabilisation des personnes, couloirs de progression électroniques des vols, base de données opérationnelle de l'aéroport
- Architecture de bus de services d'entreprise (ESB)
- Services de route, de train et de bus
- Système de gestion des bâtiments
- Écrans d'information à destination des passagers
- Orientation électronique
- Données client des comptoirs d'enregistrement, des kiosques en libre-service et des points de dépôt de bagage automatique
- Mesure de l'occupation des espaces et des files d'attente
- Portiques de sécurité
- Passage des rayons X
- Annonces des portes d'embarquement / appels à l'embarquement

### Produits Splunk

- Splunk Cloud

## Utilisation des données métier pour offrir une meilleure expérience client

Aujourd'hui Gatwick supervise les données de ses propres systèmes et l'activité des réseaux sociaux pour prédire plus précisément l'affluence des passagers à l'avance. L'aéroport analyse également les données du réseau ferré et de l'agence des autoroutes car des perturbations de la circulation ferroviaire ou routière peuvent entraîner l'arrivée simultanée d'un grand nombre de passagers. La prise en compte de ces alertes en temps réel permet à Gatwick de modifier de façon réactive les horaires de pause des équipes ou de faire appel à des ressources supplémentaires. Ainsi, les passagers se déplacent aux portes d'embarquement le plus rapidement possible. Gatwick utilise également les horaires des vols pour prédire l'affluence des clients dans l'aéroport.

## 95 % des passagers passent les contrôles de sécurité en cinq minutes ou moins

Gatwick s'enorgueillit d'offrir la meilleure expérience possible aux passagers et affiche fièrement son objectif : faire en sorte que 95 % des passagers passent les contrôles de sécurité principaux de l'aéroport en cinq minutes ou moins. Pour atteindre et dépasser cet objectif, Gatwick utilise Splunk Cloud afin d'analyser et optimiser chaque étape du parcours du passager, de la lecture de la carte d'embarquement à la vitesse à laquelle un bac traverse les rayons X.

## Splunk Cloud améliore la collaboration dans tout l'aéroport

Le temps de rotation des avions est crucial dans tous les aéroports. L'équipe d'exploitation de Gatwick utilise désormais un tableau de bord Splunk pour visualiser les statistiques de performance essentielles du terrain d'aviation. Elle peut ainsi apporter des modifications en temps réel pour assurer la fluidité des opérations et offrir aux passagers la meilleure expérience possible.

---

« Splunk Cloud est un aspect vital des opérations quotidiennes de l'aéroport de Gatwick. En analysant les données générées sur l'ensemble du terrain en temps réel, nous obtenons une image complète de la circulation des passagers dans l'aéroport et des opérations au sol, ce qui garantit une exploitation optimale de notre piste unique. Avec Splunk, nous n'évaluons plus seulement nos performances passées mais aussi nos performances présentes – et bientôt, nos performances futures. »

**Chris Howell, Chef des Systèmes métier**  
Aéroport de Gatwick

---

Airport Collaborative Decision Making (A-CDM), qui est à l'origine une joint venture du conseil international des aéroports (Europe), d'Eurocontrol et de la CANSO (Civil Air Navigation Services Organization), est une initiative du secteur qui encourage les partenaires des aéroports à collaborer plus étroitement et à partager des données. Avec Splunk Cloud, l'aéroport de Gatwick bénéficie maintenant en temps réel d'une vision unifiée sur ses performances et a amélioré sa collaboration avec les gestionnaires au sol, les compagnies aériennes et le contrôle du trafic aérien, ce qui appuie ses objectifs A-CDM.

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.