

Transformación de la experiencia del aeropuerto

El Aeropuerto Internacional Lynden Pindling mejora la eficiencia, la seguridad y la calidad del servicio.

Nombre del cliente: Nassau Airport Development Company

Sector: Transporte

Lugar: Bahamas

Cantidad de empleados: 165

Impacto en la organización

- Propuesta más atractiva para las compañías aéreas y los inquilinos
- Mayor eficiencia operativa aeroportuaria
- Nuevas oportunidades de ingresos procedentes de la oferta de servicios de telecomunicaciones



Caso práctico

El desafío de la organización

El Aeropuerto Internacional Lynden Pindling, que recibió este nombre en honor del ex primer ministro del país, es la mayor puerta de entrada en Las Bahamas. En el marco de las iniciativas del gobierno destinadas a promocionar la isla como destino preferido, tanto para actividades turísticas como para eventos empresariales, se puso en marcha un proyecto de remodelación de este aeropuerto de propiedad estatal.

Nassau Airport Development (NAD) Company juega un papel importante en esta innovación, ya que se encarga de supervisar un vasto programa de ampliación y modernización. La remodelación tiene por objeto ofrecer instalaciones aeroportuarias de talla mundial, además de aumentar la capacidad de la terminal.

Una vez finalizadas las obras, la inversión de cuatrocientos nueve millones de dólares se traducirá en una terminal de unos 54 000 metros cuadrados –un aumento del 21 % respecto de la superficie existente– que podrá recibir a un 50 % más de pasajeros. Además, se incorporarán 34 puertas, entre ellas una con capacidad para el Airbus A380. En resumidas cuentas, esta expansión permitirá al aeropuerto atender a más de cinco millones de pasajeros por año.

Respecto de la infraestructura de TI necesaria para las operaciones aeroportuarias, el punto de partida se

caracterizaba por su fragmentación y complejidad. Como se debían tener en cuenta los intereses de más de 40 participantes (compañías aéreas e inquilinos), se aplicaba un enfoque de TI centrado en la inversión en soluciones tecnológicas puntuales.

Este enfoque dio como resultado una costosa infraestructura de TI de redes separadas (de voz, datos, video y tecnología inalámbrica), sistemas aislados de administración (como la administración del sistema de televisión de circuito cerrado [CCTV], video y edificios), y una proliferación de bases de datos (como el sistema de información de vuelos en pantalla, la base de datos operativa del aeropuerto, el sistema de manejo de equipajes y la seguridad interior) que no podían interconectarse ni comunicarse entre sí, porque se habían desarrollado con tecnologías cerradas o propias.

Para NAD, el desafío era encontrar una solución completa. “Queríamos migrar nuestros sistemas a una infraestructura IP de uso común”, señaló Dwight Butler, Gerente de TI y Sistemas Electrónicos de Nassau Airport Development Company. “Una infraestructura basada en un enfoque arquitectónico de punta a punta que conectara las operaciones aeroportuarias y optimizara los procesos comerciales. No podíamos darnos el lujo de dejar nada librado al azar, por este motivo era importante seleccionar un partner de confianza con una vasta trayectoria en el manejo de proyectos de TI de esta envergadura”.

Solución y resultados

NAD invitó a ofertar a varios proveedores de servicios de primera línea y aceptó la propuesta de Cisco. “Con Cisco, obtuvimos una solución de TI de talla mundial, que se implementó con todo el cuidado de un modelo de prestación con un toque local”, explicó Butler. “Además, Cisco compartía nuestra visión de utilizar la red como plataforma y ofrecer un entorno más eficaz, seguro, menos costoso y más fácil de usar para los pasajeros”.

“La arquitectura Cisco Borderless Networks nos permite optimizar los diversos elementos que definen la experiencia del cliente. Esa experiencia comienza en el mismo momento en que el cliente parte rumbo al aeropuerto y pasa por el estacionamiento y la oficina de devolución de vehículos de alquiler, por arriba y check-in, por servicios de aduana y migraciones, y por embarque”.

Dwight Butler

Gerente de TI y Sistemas Electrónicos de Nassau Airport Development Company



Transformación de la experiencia del aeropuerto

Continuación



Caso práctico

La solución, basada en un diseño arquitectónico [Cisco® Borderless Network](#), ofrece los servicios fundamentales de red que sirven de apoyo para el video, la administración de energía, la seguridad, la movilidad y el rendimiento de las aplicaciones de punta a punta. Este enfoque permite garantizar una experiencia del usuario uniforme y de alta calidad mediante servicios siempre disponibles, confiables y seguros, independientemente del lugar o del tipo de dispositivo.

Cabe destacar que al combinar una infraestructura de red fija e inalámbrica con soluciones de eficacia comprobada en el sector de otros partners de Cisco, la arquitectura Cisco Borderless Networks permite al aeropuerto satisfacer las demandas paralelas de seguridad, protección, servicio y capacidad. En esta solución se utiliza la arquitectura de Cisco como base para lograr una integración más estrecha de personas, procesos, información y herramientas de maneras que en el pasado eran imposibles.

“Al optimizar la red y los servicios que se ejecutan en ella, la arquitectura Cisco Borderless Networks nos permite optimizar los diversos elementos que definen la experiencia del cliente”, comentó Butler. “Esa experiencia comienza en el mismo momento en que el cliente parte rumbo al aeropuerto y pasa por el estacionamiento y la oficina de devolución de vehículos de alquiler, por arribo y check-in, por servicios de aduana y migraciones, y por embarque”.

Una característica notable de esta experiencia superior del pasajero puede observarse en la terminal de partidas hacia Estados Unidos, donde se proporcionan servicios de autorización previa de seguridad fronteriza, que permiten a los vuelos operar como si fueran nacionales tras llegar a territorio estadounidense.

Las compañías aéreas ya perciben la diferencia. Gracias a la infraestructura dinámica del aeropuerto, las compañías aéreas puede sacar provecho de las puertas de uso común que están dotadas de servicios de TI y pueden adaptarse con

rapidez a las necesidades de cada compañía en términos de conectividad, marca, embarque de autoservicio y señalización.

Por otra parte, la solución fortalece la seguridad aeroportuaria al complementar los sistemas tradicionales de seguridad (por ejemplo, videovigilancia, control de acceso y escaneo de equipaje) con tecnologías de próxima generación, tales como sistemas biométricos, tarjetas inteligentes y sistemas de detección de explosivos. Las cámaras del CCTV pueden cambiarse de lugar de forma rápida y económica utilizando las unidades de alimentación Power over Ethernet (PoE) existentes.

Asimismo, el aeropuerto se beneficia de las innovaciones más recientes en redes IP inteligentes. A diferencia de las infraestructuras IP convencionales, Cisco Medianet puede detectar y reconocer los tipos de aplicaciones multimedia interactivas que se transportan por las redes fijas e inalámbricas, con lo cual se simplifica de forma considerable su configuración y administración, y se garantiza que se transmitan a los dispositivos terminales de la mejor manera posible. El aeropuerto no solo utiliza la red para centralizar los sistemas de administración de edificios, sino que también cuenta con la opción de introducir la solución Cisco EnergyWise, a fin de controlar más adecuadamente el consumo de energía en la red del aeropuerto y cualquier dispositivo alimentado.

El aeropuerto logró reducir los puntos de administración y mejorar la visibilidad y el control de la red; por tanto, puede ofrecer servicios de TI a un costo total de propiedad menor.

Al implementar una solución Cisco Unified Wireless Networks, BGC contribuyó a convertir la sala de espera y las áreas comunes del aeropuerto en un enorme hotspot móvil. La red inalámbrica, que está a disposición de los pasajeros, ofrece la infraestructura para introducir mejoras en los comercios minoristas e implementar sistemas de información personalizada.

Butler explicó: “Los aeropuertos deben convertirse en proveedores de servicios. La red inalámbrica ofrece fabulosas

oportunidades para proporcionar servicios de valor agregado, tanto a los pasajeros como a los comercios minoristas. Por ejemplo, un servicio de conserjería virtual en tiempo real que facilita información sobre vuelos y viajes antes de partir y durante todo el viaje hasta que el pasajero vuelve a su casa. También podemos pensar en nuevos servicios que reducen las filas de espera, brindan mayor comodidad a los pasajeros y les permiten disponer de tiempo para hacer compras”.



Para obtener más información

Para obtener más información sobre cómo Cisco ayuda a transformar los aeropuertos, haga clic [aquí](#)

Para obtener más información sobre Borderless Networks, haga clic [aquí](#)