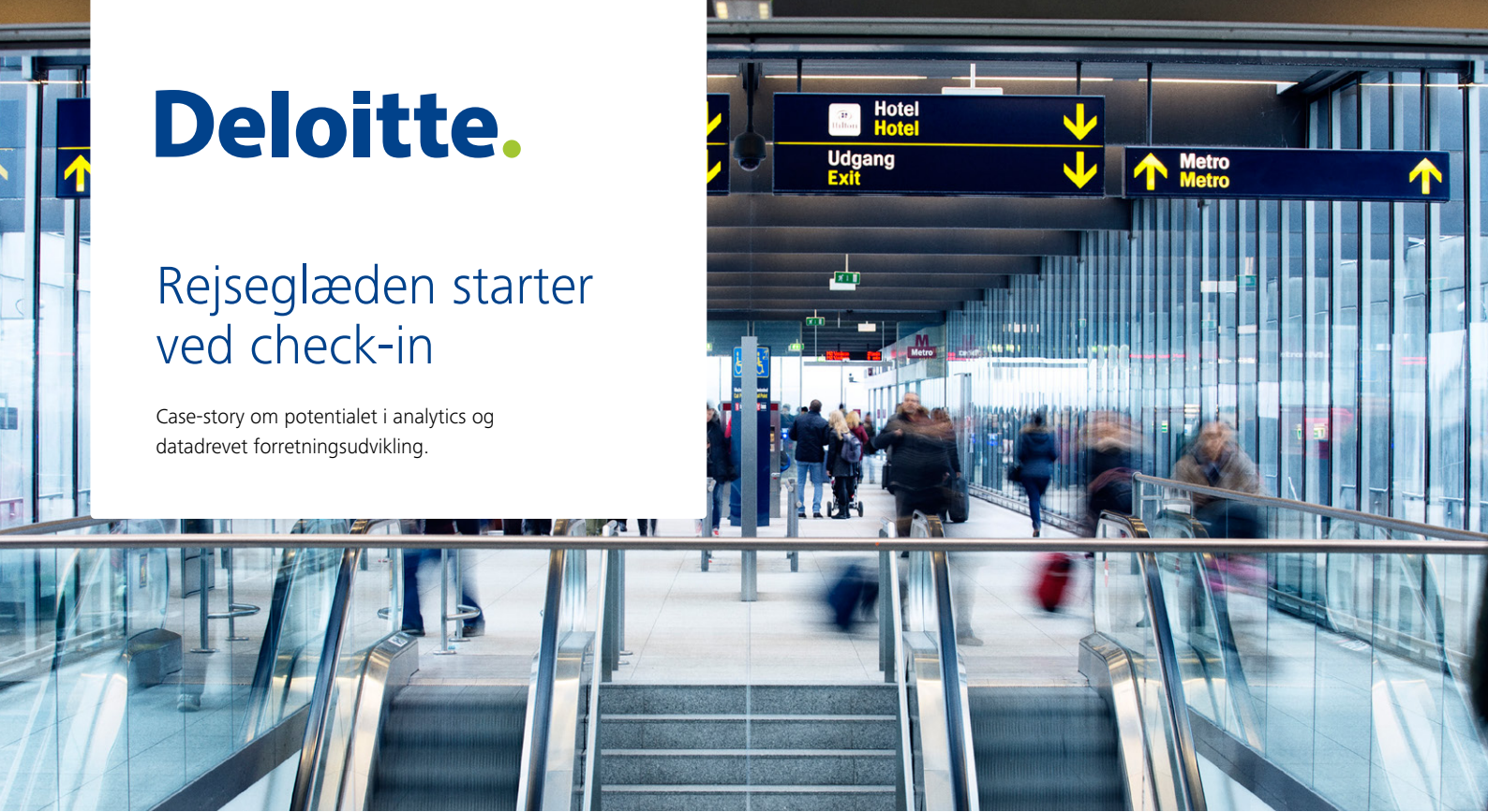


## Rejseglæden starter ved check-in

Case-story om potentialet i analytics og datadrevet forretningsudvikling.



Er der uventet kø ved check-in, security check eller paskontrollen, får passagererne i Københavns Lufthavn ikke tid til at handle toldfrit eller nyde et måltid mad i lufthavnen – og rejseglæden daler. Men med analytics er lufthavnen i stand til at advisere passagererne om kødannelser, indsætte ekstra personale og dermed øge passagertilfredsheden.

Københavns Lufthavn er ansvarlig for årligt at sende over 25 millioner passagerer gennem terminalerne og ud i verden. Passagerernes rejse starter ved check-in, og lufthavnen ser det som sin fornemste opgave at skabe rejseglæde lige fra ankomst i terminalen, til flyet letter.

- Passagererne i vores lufthavn skal have en rigtig god og positiv oplevelse. Vi har over 100 forretninger i lufthavnen med flere tusinde mennesker ansat, der lever af, at passagererne bruger ventetiden i tax free-området på at shoppe eller spise. Hvis vi kan hjælpe passagererne med at planlægge deres tur gennem lufthavnen ved i realtid at oplyse om eventuel kødannelse ved check-in eller security, så mister de ikke tålmodigheden, og forretningerne får gladere kunder, der har bedre tid til at udnytte de mange tilbud i lufthavnen, siger Christian Poulsen, teknisk direktør, Københavns Lufthavn.

### Behov for one version of the truth

Med så mange millioner passagerer om året kan travlhed og kødannelse ikke undgås. Men kan lufthavnen skabe forudsigelighed omkring kødannelserne, kan man forberede passagererne bedst muligt og samtidig indsætte ekstra ressourcer hvor nødvendigt.

- Det har tidligere været svært for os at forudsige, hvor mange passagerer vi kunne forvente. Flyselskaberne har nogle data, vi har nogle andre. Hvis man kan forudsige,

hvor mange passagerer, der kommer inden for et tidsinterval på blot 5-10 minutter, kan man planlægge og åbne ekstra securityspor, når det peaker. Det kræver rigtig mange data og indsigt i passagerernes adfærd, siger Christian Poulsen og forklarer, at lufthavnen i forvejen havde mange data, men manglede evnen til at skabe sammenhænge.

- Vi havde behov for one version of the truth, så vi kunne få et retvisende billede af, hvor mange passagerer vi skal have igennem, og hvordan vi bedst muligt løser den opgave, siger han.

### Passagerernes færden er nøgledata

Tidligere har Københavns Lufthavn ved hjælp af bluetooth registreret passagerernes mobiltelefoner og deres vej gennem lufthavnen. I dag er der opsat flere sensorer i flowarealerne, og de digitale aftryk fra mobiltelefonerne opsamles via Wi-Fi.

- Vi modtager op mod 10.000 anonyme spor hver dag fra mobiltelefonerne. Vi ved ikke, hvem der ejer telefonerne, men vi kan skabe et mønster ud fra sporene. Dog er realtid det mest interessante for os. Derfor anvender vi nu også kameraer, der – stadig anonymt – kan vise flowet af mennesker og måle kølængderne. Det betyder, at vi kan angive ret præcist, hvor mange minutters kødannelse hver enkelt passager vil opleve. Vi ved, at de sætter pris på den viden. Kø er acceptabelt, hvis man er

---

“Hvis vi kan hjælpe passagererne med at planlægge deres tur gennem lufthavnen ved i realtid at oplyse om eventuel kødannelse ved check-in eller security, så mister de ikke tålmodigheden, og forretningerne får gladere kunder, der har bedre tid til at udnytte de mange tilbud i lufthavnen.”

forberedt på det og kan stole på tiderne, siger Christian Poulsen.

Københavns Lufthavn fik et datawarehouse på plads til alle data, der løbende opsamles. At styre flowet af mennesker er en vigtig ting, men ved at samle både strukturerede og mere ustrukturerede data ét sted kan der skabes mere information og mere værdi til forretningen.

- Indsamlingen af data tager tid, og det er en kompleks opgave at rense data. Vi valgte en standardløsning, der kan indsamle data, koble dem sammen og udarbejde rapporter. Deloitte hjalp os med al rådgivning om analytics og igangsætning og med at skabe de konkrete sammenhænge, der skaber værdi for os. På sigt er det vores plan at gøre mere og mere selv, så it-afdelingen og forretningen selv kan foretage udtræk fra databaser og sætte data sammen, siger han.

#### Bedre forudsætning for glade kunder

- At kende fakta er langt bedre end at tro på sin egen mavefornemmelse. De rensede data skaber stor forretningsmæssig værdi for os, og vi er i stand til at bruge data bredere end først antaget. Vi har nu en platform til dataanalyse, og jo flere data vi får ind, jo flere sammenhænge får vi på plads, siger Christian Poulsen.

Data anvendes først og fremmest til at holde øje med egen performance og til at orientere passagererne om forventet ventetid ved de enkelte check-ins. Derudover kommer data også forretningerne til gode. Københavns Lufthavn har blandt andet etableret et loyalitetsprogram med over 500.000 brugere. Når passagererne køber noget i lufthavnen, optjener de points, og data anvendes til at få overblik over, hvad de køber, hvornår på rejsen de køber, og hvilken type rejse de skal på. Formålet er at få mest mulig viden om passagererne, så lufthavnen og dens samarbejdspartnere kan udvikle nye og bedre løsninger til dem.

- Ideen er at få alle typer data bragt sammen, så vi kan udarbejde rapporter og sikre analyticsbaseret viden-delning. Forretningerne får løbende rapporter, så de kan se, hvordan de performer i forhold til andre forretninger, og hvilket kundesegment de tiltrækker.

### KORT OM PROJEKTET

#### Udfordring

Uventede kødannelser ved check-in eller paskontrollen giver passagererne negative oplevelser og fortravler deres tur gennem lufthavnen. For at skabe bedst mulige forhold for lufthavnens forretninger var der behov for at kunne forudsige kødannelser, advisere passagererne i realtid og indsætte ekstra ressourcer, hvor nødvendigt.

#### Løsning

Københavns Lufthavn har fået et datawarehouse og analyticsværktøjer, der opsamler data om flowet af mennesker gennem lufthavnen, renser og analyserer data. Passagererne ved i realtid, hvor lang ventetid de kan forvente og undgår stressfølelser allerede ved rejsens begyndelse.

#### Resultat

Ved hjælp af analytics kan lufthavnen få koblet strukturerede og ustrukturerede data sammen og skabe helt nye sammenhænge og viden til gavn for lufthavnen, forretningerne og passagererne. Viden om kødannelse, kundeadfærd og lufthavnens egen performance er blevet forbedret markant.

#### Et godt råd fra Christian Poulsen

Man skal sørge for at finde ud af, hvad den egentlige driver er. Dernæst skal man have styr på det tekniske bag løsningen. Endelig skal man acceptere, at det er en stor opgave. Der er mange fejl i data, og det kan kræve blod, sved og tårer at få dem rensede og gjort tilgængelige, så man kan stole på det, de fortæller.

I disse år investerer Københavns Lufthavn cirka 1 mia. kr. årligt i at gøre lufthavnen bedre, og en stor del af pengene ender i it-projekter, der skaffer nye data. Det er blevet standard, at ethvert it-projekt skal levere data til datawarehouse, så data fra tværgående projekter kan bibringe forretningsværdi hele vejen rundt.



Christian Poulsen

Technical Director & CIO, Københavns Lufthavne