

SPECIAL REPORT

Bättre kundservice på Malmö Airport



Malmö Airport är en stor arbetsplats som totalt sysselsätter cirka 1 200 personer utspridda i ett femtiotal företag. Under 2013 valde 2.1 miljoner resenärer att flyga till och från Malmö Airport. Uptagningsområdet täcker det mesta av södra Sverige där sammanlagt 1,4 miljoner människor bor. Med närliggande områden i Danmark bor det totalt 3,6 miljoner människor i upptagningsområdet för Malmö Airport.

Foto: Swedavia / Peter Phillips

Malmö Airport har förbättrat sin service till resenärerna genom att ta hjälp av Infracontrol Online för att samla in och distribuera driftlarm för sina parkeringsanläggningar. Det har gett en enklare och framför allt snabbare hantering, där fel ofta kan åtgärdas innan kunderna märker av dem. Samtidigt kan den personal som tidigare hanterade dessa larm använda sin tid till mer direkt kundservice. Resultatet är minskade köer, bättre nyttjande av sina resurser och framför allt en ökad kundnöjdhet.

Leo Schneede, ansvarig för affärsområdet angöring på Malmö Airport, arbetar med att utveckla lösningar som gör att kunderna ska känna att det är lätt och enkelt att resa via flygplatsen:

- *En flygplats är en plats där flera transportsätt möts och byts mellan varandra. Mitt fokus ligger på att optimera och skapa lättfattliga flöden som kunden intuitivt förstår och sätter värde på. Infracontrol Online hjälper oss att förbättra vår servicegrad och kundnöjdhet genom att vi nu snabbt kan upptäcka och åtgärda eventuella fel. Det frigör dessutom resurser som vi kan använda till att ge våra kunder ännu bättre service.*

Minskad åtgärdstid från 25 timmar till 27 minuter

Det är ungefär 2.1 miljoner människor som reser till och från Malmö Airport varje år. Av dessa kommer ca 70% med bil, antingen för att lämna eller hämta någon eller för att parkera. Ca 3 500-4 000 bilar är parkerade på flygplatsen varje dygn. Leo Schneede har ett tydligt kundfokus och säger att det är av yttersta vikt att flödet i parkeringarna fungerar:

- Vi sökte efter ett bra verktyg för att optimera driften av våra parkeringsanläggningar för att minska effekten av eventuella driftstörningar. Vi valde Infracontrol Online och har använt tjänsten sedan augusti i år. Redan nu kan vi se att tiden för åtgärdande av de fel som uppstår har minskat från ca 25 timmar till bara 27 minuter.

Biljett- och bomsystemen som finns på flygplatsen har en mycket bra egen övervakning och kan skapa driftlarm med felkoder för alla möjliga problem som kan uppstå. Det kan vara t.ex. biljettslut, biljettstopp, förbindelsefel med kreditkortsterminal, fastnade sedlar etc. Dessa skickas till Infracontrol Online som distribuerar dem till servicepersonalen och även bevakar att de åtgärdas.

- Utöver den tekniska driftövervakningen är det en stor tillgång att vi även enkelt kan göra manuella felanmälningar, säger Leo Schneede. Det gör det möjligt att få full kontroll och hantera allt som händer inom området på ett enkelt och kvalitetssäkrat sätt, även det som inte direkt är av teknisk karaktär.

Prio	Titel	Adress	Årdrag	Status
✓	Utfart 4743: Förbindelsefel kreditkortste...	Södra Sturupsvägen 405, Svedala	2014-12-13 10:43	Aktivt
✓	BA17: Förbindelsefel kreditkortsterminal	Terminalvägen, Svedala	2014-12-04 14:06	Aktivt
✓	BA17: Biljettstopp	Terminalvägen, Svedala	2014-12-01 10:56	Aktivt
✓	Övrigt fel	Norra Sturupsvägen, Svedala	2014-04-15 11:47	Aktivt

Anläggning	Signal	Antal tillfällen	Total tid
Utfart 4743	Biljettslut i biljettmagasin 1	8	2 dygn 16:33:35
BA11	Förbindelsefel kreditkortsterminal	3	00:22:24
BA12	Biljettslut i biljettmagasin 1	3	00:04:04
Utfart 4242	Förbindelsefel kreditkortsterminal	3	00:22:24
BA12	Biljettslut i biljettmagasin 1	2	06:42:17
Utfart 4241	Förbindelsefel kreditkortsterminal	2	00:23:25
Utfart val 4141	Förbindelsefel kreditkortsterminal	2	17:12:31
Utfart 4742	Förbindelsefel kreditkortsterminal	2	00:24:27
Utfart 4743	Förbindelsefel kreditkortsterminal	2	2 dygn 01:48:08
Utfart 4342	Förbindelsefel kreditkortsterminal	1	00:09:09

Infracontrol Online ger enkel överblick över aktuella driftlarm och anmälda fel, på en översiktsbild som ovan, eller i appen som används av servicepersonalen till höger.

Flexibel lösning för kvalitetssäkring

Niklas Lennerstad har varit Infracontrols projektledare vid införandet av tjänsten och säger att anslutningen av bom- och biljett-systemen var enkel att åstadkomma även om det handlar om nästan 800 unika larmsignaler:

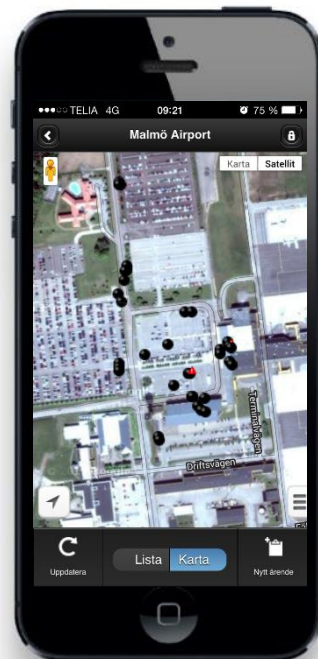
- Driftlarmen skickas i detta fall via nätverk till Infracontrol Online. Men anslutningen av tekniska installationer kan göras på många olika sätt, till exempel med larmsändare som kommunicerar via SMS eller GPRS.

En annan fördel med vår tjänst är att det är enkelt att bevakas och följa upp ärenden. Det gör att man kan kvalitetssäkra de drifttjänster man köper in och verifiera att man får den kvalitet och servicenivå man betalar för.

Frigör resurser

Leo Schneede säger att man med en enklare och mer effektiv ärendehantering nu kan frigöra resurser:

- Personalen som tidigare lade mycket tid på att ta emot felanmälningar, bevakade driftlarm och ringa servicepersonal kan nu ägna sin tid åt att ta hand kundernas frågor på ett bättre sätt.



Vill du veta mer?

Kontakta Jenny Gustavsson, 031 – 333 27 20, jenny.gustavsson@infracontrol.com