



deel online



Maarten van Haasteren
‘Wat vroeger op intuïtie
en met een portofoon ging,
doen we nu datagedreven’

SLIMME LUCHTHAVEN DANKZIJ DATA EN AI

Van lange wachtrijen naar slimme spreiding van reizigers: Schiphol zet vol in op technologische innovatie. Maarten van Haasteren, Head of IT & Data van Schiphol Operations, vertelt hoe AI, sensoren en eigen software zorgen voor een efficiëntere en prettigere luchthavenervaring.

Wie Schiphol in 2022 bezocht, herinnert zich ongetwijfeld de lange rijen. “Dat nooit meer”, werd het uitgangspunt. Maar de piekmomenten qua drukte worden hoger. Dus hoe beheers je de drukte in een luchthaven zonder fysieke uitbreiding? “Dan kom je uit bij IT en data”, zegt Maarten van Haasteren.

Sensoren meten drukte

Een van de grootste doorbraken is het gebruik van sensoren in de terminal, die continu meten waar het druk is. Die data wordt gekoppeld aan vluchtinformatie en het systeem geeft medewerkers realtime advies over de inzet van personeel en waar passagiers heen moeten. “Wat vroeger op intuïtie en met een portofoon ging,

doen we nu datagedreven. We noemen dat ‘peak shaven’ – het voorkomen van pieken in de drukte”, vertelt Van Haasteren. Het systeem wordt inmiddels dagelijks ingezet.

Tijdslot voorkomt pieken

Voor reizigers zichtbaar én voelbaar is de mogelijkheid om vooraf een tijdslot te boeken voor de security. Geen lange wachtrijen dus, en voor Schiphol is het ook fijn: de tijdslots worden uitgegeven op basis van een AI-model dat rekening houdt met vluchtdata, verwachte drukte en bijvoorbeeld no-show-profielen. Op die manier worden de reizigers slim gespreid. Op piekdagen boekte 25% van de reizigers een tijdslot en werd op die manier 7,5% van de reizigers uit de piek gehaald. De klantwaardering is hoog: gemiddeld een 4,4 uit 5. “De hoogste score van al onze diensten”, weet Van Haasteren.

Vertraging minimaliseren

Minder zichtbaar, maar minstens zo impactvol, is de digitalisering van het proces op het platform: van aankomst tot vertrek van een vliegtuig. Via camera’s wordt elk toestel gevolgd. AI herkent ruim dertig deelprocessen, zoals schoonmaak, catering en tanken, en voorspelt exact wanneer welke stap moet plaatsvinden. Het resultaat: de vertrekprognose is 66% nauwkeuriger. Dit stelt Schiphol in staat om vertragingen tot 40 minuten van tevoren te voorspellen en proactief te handelen om deze te minimaliseren. Van Haasteren: “Innovatie is pas wat waard als het werkt in de operatie. Zo houden we grip op de drukte op de vloer.” ●