



Eindhoven Airport:

“Door Qlik Sense hebben we meer grip op de wachtrijen”

In de zomer van 2022 kampten Europese luchthavens met extreme drukte en lange wachttijden. Eindhoven Airport was daarop geen uitzondering. Met de inzichten in Qlik Sense helpt E-mergo de luchthaven meer grip te krijgen op de passagierstromen. “Ons uitgangspunt is zoveel mogelijk mensen hun vlucht laten halen.”

Eindhoven Airport zocht begin dit jaar naar een manier om de overgang van een rustig coronaseizoen naar een meer dan druk hoogseizoen zo soepel mogelijk te maken. “Een goede datatool bleek een handig middel om de operatie toch werkbaar te houden”, zegt Frank van der Heijden IT Business Analyst bij de Eindhovense luchthaven.

Concreet toont die datatool- Qlik Sense- hoeveel reizigers er gepasseerd zijn op een bepaald moment bij een bepaalde processtap op de luchthaven. “In Qlik Sense volgen we nu de route van reizigers, doordat ze op verschillende momenten hun boarding pass scannen, zoals bij het inchecken van de bagage”, zegt Stijn Verhoeff, Business Intelligence Consultant, die

emergo

EindhovenAirport

“Een goede datatool bleek een handig middel om de operatie toch werkbaar te houden”

Frank van der Heijden
IT Business Analyst

Solution Overview

Bedrijfsnaam

Eindhoven Airport

Branche

Luchthavens

Uitdagingen

- Een manier om de overgang van een rustig coronaseizoen naar een erg druk hoogseizoen zo soepel mogelijk te maken

Oplossing

- Qlik Sense dashboard

Voordelen

- Real-time overzicht hoe druk de luchthaven is
- Inzichtelijk hoeveel mensen er nog verwacht worden op de luchthaven
- Voorspellingen worden als sturingsmiddel gebruikt om mensen hun vlucht te laten halen

Qlik Partner

E-mergo

www.e-mergo.nl

dit project vanuit E-mergo uitvoerde. “Aan de hand daarvan kun je bijvoorbeeld voorspellen hoe druk het over een uur zal zijn bij de security. Eerder was dit soort kennis er ook wel, maar dan was een deel daarvan ook gebaseerd op een onderbuikgevoel. Dan wisten ervaren medewerkers dat een bepaald vliegtuig van een koude bestemming kwam, waardoor reizigers waarschijnlijk warm aangekleed zouden zijn en er bij de poortjes dus een langere wachttijd zou ontstaan. Dat soort kennis is nu ook op cijfers gebaseerd.”

Vluchtnummers omroepen

Iedere keer als iemand zijn boarding pass scant, komt er in Qlik Sense een ‘event’ binnen. “Die eventstroom hadden we al, maar tot dit jaar deden we er niets mee”, zegt Frank. “Nu is deze databron nuttig gemaakt voor de operatie. We zien bijna real-time hoe druk het is, waar iedereen is op de luchthaven, hoeveel mensen we nog verwachten en in welke stap van het proces mensen zitten. We maken op een simpele manier inzichtelijk wat er de afgelopen vijf minuten is gebeurd.” Door deze data te koppelen aan historische data van een aankomstprofiel, maken de business analisten voorspellingen voor de drukte in de komende uren. “Onze operationele afdeling gebruikt die voorspellingen nu als sturingsmiddel in het naar voren roepen in de wachtrij. Collega’s daar kunnen zien hoever mensen in het proces zijn als hun vliegtuig over een x aantal minuten vertrekt. Zo zien ze of er bijvoorbeeld nog honderd of vijf mensen niet bij de gate zijn gearriveerd en kunnen ze bepaalde vluchtnummers eerder naar voren roepen”, legt Frank uit. “Het is altijd ons uitgangspunt geweest om alle reizigers, of in ieder geval zoveel mogelijk, hun vlucht te laten halen. De afgelopen drukke periode zijn de Qlik Sense-dashboards daarvoor een waardevolle tool gebleken.”

Normaal gesproken kwamen mensen ongeveer anderhalf uur van tevoren aan op Eindhoven Airport om hun vlucht te halen. Door alle berichten over lange rijen, nam menig een het zekere voor het onzekere en kwamen reizigers soms wel vier uur van tevoren op de luchthaven aan. “Dat betekende niet alleen veel meer mensen om langs alle stappen naar hun vlucht te begeleiden, maar ook een ander aankomstprofiel. De operationele planning moest daarop aangepast worden. Met de juiste data kun je accuraat bepalen hoeveel reizigers je aankunt in een uur”, zegt Frank.

E-mergo werkt sinds 2017 voor Eindhoven Airport. Eerst ontwikkelden ze Qlik Sense-dashboards voor de financiële afdelingen. De BI-tool werd steeds



verder uitgebreid naar managementrapportages en operationele dashboards over vliegverkeer en parkeren. “Inmiddels kunnen ze steeds meer voorspellende inzichten tonen van wat er de komende uren gaat gebeuren”, zegt Stijn.

Beslissingen baseren op data

Grootste uitdaging van dit project zat aan de technische kant. “En dan vooral de snelheid”, zegt Frank. “Data van gisteren hoef je niet meer te verwerken, aan het einde van de dag sluit je die dag dus echt af. Maar hoe konden we zo snel mogelijk de juiste informatie uit alle data filteren om iedere vijf minuten een update te geven? Qlik Sense is daar als tool niet per se het beste in, maar we hebben in onze formules en de architectuur van de dataset toch een manier gevonden om dit heel snel te doen. De tool wordt nu steeds belangrijker in de organisatie, mensen baseren hun beslissingen erop.” Stijn vult aan: “Je merkt dat mensen er mee werken, omdat we het meteen horen als er eens iets aan de hand is. Dan is Operations er als de kippen bij en lossen wij het weer zo snel mogelijk voor ze op. Ik vind het erg leuk om met deze data te werken aan zo’n tastbaar probleem. Als ik op kantoor ben op Eindhoven Airport, en ik zie de rij passagiers op het plein, dan weet ik precies waarvoor ik werk.”

“Sowieso is dat fijn aan werken met E-mergo”, vindt

Frank. “Stijn werkt als externe consultant net zo toegewijd aan dit project als ik, heeft al veel kennis opgedaan van de luchthavenprocessen en doet goede voorstellen. Ik kijk er naar uit om samen met hem Qlik Sense nog verder uit te bouwen, zodat we niet alleen de komende uren kunnen voorspellen, maar ook de komende dagen of zelfs weken. In de toekomst hoop ik dat ook samenwerkingspartners van Eindhoven Airport en misschien zelfs passagiers hun voordeel kunnen doen met onze data-inzichten.”

“[...] Ik kijk er naar uit om samen [...] Qlik Sense nog verder uit te bouwen, zodat we niet alleen de komende uren kunnen voorspellen, maar ook de komende dagen of zelfs weken. In de toekomst hoop ik dat ook samenwerkingspartners van Eindhoven Airport en misschien zelfs passagiers hun voordeel kunnen doen met onze data-inzichten.”

Frank van der Heijden
IT Business Analyst

Over E-mergo

De naam E-mergo is afkomstig van het Latijnse spreekwoord 'luctor et emer-go' (ik worstel en kom boven). In Zeeland staat dit voor het overwinnen van de strijd tegen het water. Wij strijden natuurlijk niet tegen het water, maar we zorgen er wel voor dat bedrijven het hoofd boven water kunnen houden in de steeds groter wordende stroom van data.

Onder het motto 'Manage your data, innovate your business' helpen wij je het maximale uit jouw data te halen. Dit doen wij met behulp van Qlik, Mendix, Microsoft en TimeXtender, waarvoor wij software, training, consultancy en beheer leveren. Samen maken we het mogelijk voor jouw business om nieuwe verdienmodellen te creëren en kosten te besparen.

www.e-mergo.nl

The logo for Emergo, featuring the word 'emergo' in a bold, teal, lowercase sans-serif font. The letter 'e' is stylized with a small loop at the top.

E-mergo BV
Elektronicaweg 16a
2628 XG Delft
Telefoon : 085-0160411
E-mail: info@e-mergo.nl