



Groundcontrol

Fly Smart

Battle of concepts
KLM battle



Vliegtuigje komt zo...



Wachten. Het is en blijft voor veel passagiers een vervelend onderdeel van de reis. Reizigers brengen het grootste gedeelte van hun tijd door in het gebied waar zich de winkels en horecagelegenheden bevinden. Tussendoor drinken zij een kop koffie, eten zij een broodje en natuurlijk halen zij iets bij de taxfree shop, want..

“zo goedkoop krijg je immers het nergens!” Het grootste gedeelte van de reizigers vliegt uit praktische overwegingen. Vliegen is, in de meeste gevallen, sneller dan ieder ander vervoersmiddel. De luchtvaart heeft in hun ogen dan ook geen glamour. Vertragingen en onduidelijkheden zijn onderdelen die volgens hen (te) vaak voorkomen. Door het lange wachten vergeten zij de tijd. Seconden lijken te veranderen in minuten en minuten lijken wel uren! Maar, aan de andere kant staat een groep passagiers die de luchtvaart romantiseren. Zij vinden het geweldig om te vliegen en nemen alle ‘gebreken’ voor lief.

Location, location, location!



Was het in 2006 nog een unicum dat iemand een reclame of dienst kreeg aangeboden op zijn mobiele telefoon. Spreken we in 2009 eigenlijk over dit onderwerp als een dood normale zaak, die het bedrijf als een soort service moet leveren.

Loop je bv. Pathe (Bioscopen) binnen met je mobiele telefoon zal je direct een melding ontvangen (indien bluetooth aanstaat) dat Pathe jou een dienst aan wilt bieden in de vorm van een applicatie op je mobiele telefoon.

In de applicatie kun je zien waar de film over gaat en wanneer hij draait, maar ook kun je een trailer bekijken en zelfs reserveren is mogelijk. Ook kun je meteen zien hoelang de film duurt en het handigste is dat de applicatie helemaal gratis te downloaden is.

Of loop je richting de bus is het niet meer dan normaal geworden om even 9292ov te checken, deze dienst geeft jou zeer specifieke reisinformatie vanaf het punt waarop je op dat moment staat.

De wereld van morgen

De technologie ontwikkeld zich op een razend snel tempo. Het gebruik van location based informatie wordt al door verschillen bedrijven gedaan. Pathe, NS, OV9292 en nog vele meer. De volgende redenen geven dan ook aan waarom KLM niet achter kan blijven!

- ▶ Het succes van de portable navigation devices (iedereen heeft nu wel een TomTom)
- ▶ Twee miljoen Nederlanders maken regelmatig gebruik van mobiel internet. Driekwart surft en mailt via een flat fee abonnement (bron: OMI, december 2008).
- ▶ Het aantal mobieltjes met een GPS-chip is in 2008 gegroeid met een factor zeven (bron: OMI)
- ▶ De kosten van een GPS chip zijn nu minder dan 1 euro, en bijna elke nieuwe smart phone heeft er een ingebouwd
- ▶ De introductie van de iPhone en daarmee het aanbod van honderden locatie gebonden applicaties (vaak voor niets)
- ▶ De gebruikerservaring en het scherm van de smart phone zijn drastisch verbeterd. Het ‘priegtijdperk’ zijn we voorbij.

bron: <http://www.frankwatching.com/archive/2009/09/15/de-toekomst-van-location-based-services-locatiegebonden-diensten/>

KLM heeft een op dit moment geen enkele location based informatie voorziening voor haar passagiers. Wij denken door deze dienst aan te bieden, dat KLM een zeer grote sprong voorwaarts zal maken op het gebied van serviceverlening. Maar hierdoor ook de wachttijd tot een minimum kan brengen, waardoor de passagier tevreden en met een voldaan gevoel zijn reis zal volbrengen.



Bewegwijzering is een noodzakelijk kwaad



Paul Mijksenaar is de Nederlandse ontwerper die de bewegwijzering van Schiphol heeft gemaakt. Zijn bureau, Mijksenaar, heeft door innovatie het gezicht van de luchthaven veranderd. In een interview zei Paul Mijksenaar: "Bewegwijzering is een noodzakelijk kwaad. Een reiziger op Schiphol wil eigenlijk door iemand opgehaald worden en naar zijn gate gebracht worden." Dit is naar onze mening een utopie, waarmee de personeelskosten van een vliegtuigmaatschappij de pan uit zouden reizen. Daarom hebben wij een oplossing gevonden die het bovengestelde wel mogelijk maakt!

Let's get personal!



Dit zijn Monique en Ruben. Twee totaal verschillende personen. Monique is altijd druk in de weer met haar dagelijkse bezigheden; het huishouden, haar vriendinnen en haar echtgenoot. Daarnaast heeft zij haar handen vol aan haar 3 opgroeiende kinderen. Om even te ontsnappen uit de hectiek van de dagelijkse dag, heeft een vriendin haar verrast. Samen gaan ze voor een lang weekend naar New York. Een droom voor Monique! Winkelen, lekker eten, kletsen en natuurlijk heerlijk ontspannen! Dat winkelen begint voor Monique al op Schiphol. Want, wie wil er nou niet taxfree shoppen? Ruben is een hardwerkende zakenman van 35 jaar. Voor zijn werk vliegt hij



de hele wereld over. Londen, Parijs, Kopenhagen, Moskou, Stockholm of Zurich; hij draait er zijn hand niet meer voor om. Vliegen is voor hem dan een doodnormale zaak. Morgen heeft hij een afspraak in New York. Hopelijk kan hij zijn tijd nuttig besteden, want hij moet nog veel doen.

Monique wil het liefst zo lang mogelijk shoppen. Ruben wil zijn tijd nuttig kunnen besteden. Het liefst werkt hij de hele reis door, waarbij perceptie van tijd voor hem een belangrijk punt is. Groundcontrol van KLM biedt hier de oplossing voor.

Hoe het werkt

De 'Groundcontrol'-applicatie van KLM die te gebruiken is op je smart of iPhone geeft gebruikers de mogelijkheid om hun tijd optimaal te benutten. Zodat het wachten bij de gate tot een minimum wordt gebracht. Nadat het nummer van je ticket is ingevoerd in de applicatie, kan het programma in werking treden. Allereerst wordt duidelijk gemaakt bij welke balie er ingecheckt moet worden en in welke richting er moet worden gelopen om de balie te bereiken. Er wordt aangegeven hoeveel meter je verwijderd bent van de incheckbalie en hoe lang je hier over doet. Ook wordt de tijd waarop je vlucht vertrekt en de resterende tijd

bekend gemaakt.

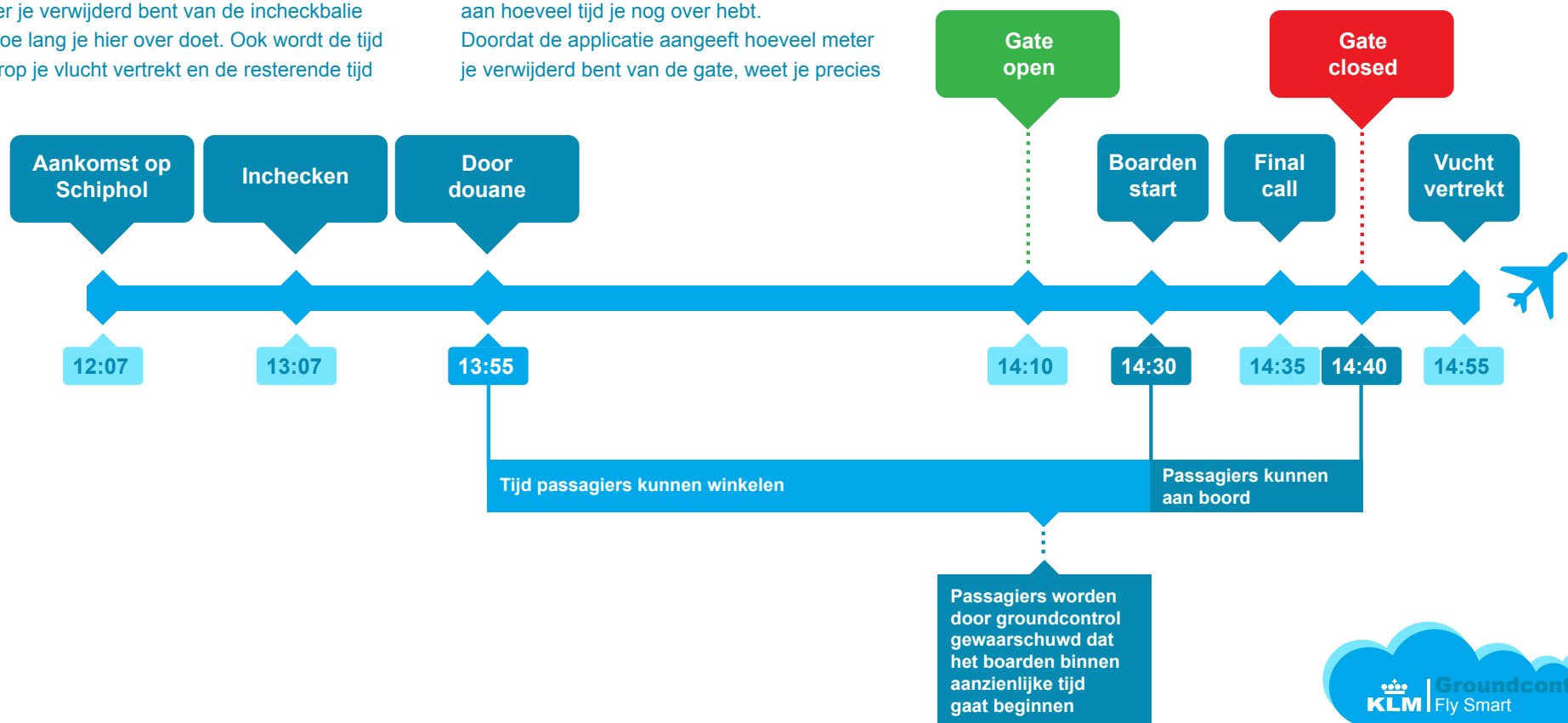
Nadat je bent ingecheckt, kom je via paspoort- of securitycontrole terecht in het gebied waar zich de winkels en horecagelegenheden bevinden.

De applicatie geeft, net als bij het vinden van de incheckbalie, aan in welke richting de gate zich bevindt. Er wordt aangegeven hoeveel meter je verwijderd bent van de gate en hoe lang je hier over doet. Ook de boarding tijd wordt weergegeven. De resterende tijd telt af en geeft aan hoeveel tijd je nog over hebt.

Doordat de applicatie aangeeft hoeveel meter je verwijderd bent van de gate, weet je precies

wanneer je naar de gate MOET lopen. Het leuke hiervan is dat je precies weet hoe lang je nog over hebt om de dingen te doen die jij leuk vindt. De applicatie weet wanneer de vlucht vertrekt, hoeveel meter jij van de gate verwijderd bent en dus hoe lang het duurt voordat jij bij de gate kan zijn. Mocht je de vlucht dreigen te missen, geeft de applicatie dit aan.

Door de vertrektijd en de looptijd van elkaar af te trekken, zullen (dreigende) telaarcomers op tijd worden gewaarschuwd. Je hoeft dus helmaal niet te wachten voor de gate. De applicatie geeft optijd aan wanneer het boarden gaat beginnen waardoor je altijd precies optijd bij de gate aankomt.



KLM groundcontrol applicatie



Vul het nummer van je ticket in en druk op GO. Ook kan je direct balienummer of het nummer van de gate in voeren. Gelijk daarna bepaald de app je positie door GPS of bluetooth ontvangers wat een goed alternatief is voor gebieden met zwakke signaalsterkte voor GPS.

Vervolgens wordt aangeven naar welke incheckbalie je naar toe moet. Hierbij wordt aangegeven hoe je moet lopen en hoeveel minuten en meters je van de incheckbalie verwijderd bent. Ook de vertrektijd en de tijd die je nog over hebt voordat de gate sluit wordt afgebeeld.

Nadat je bent ingecheckd druk je simpelweg op de knop "gate" en jouw gate wordt aangegeven. Hierbij kan je ook zien hoe je moet lopen en hoeveel minuten en meters je van de gate verwijderd bent. De gehele tijd houdt de app bij hoeveel tijd je nog over hebt voordat de gate sluit

Tien minuten voordat het boarden gaat beginnen krijgen de passagiers een bericht zodat ze voldoende tijd hebben om naar de gate te lopen. Ook andere belangrijke informatie, zoals vertraging van je vlucht of een wijziging van de gate wordt op deze manier bekend gemaakt.

De applicatie houdt constant in de gaten of je op tijd komt. Dreigende telaarcomers worden tijdig gewaarschuwd dat ze moeten opschieten.

