

機場停車業科技起飛

Pete Goldin 著

機場停車業是大生意。因為停車業對於許多機場是利潤重心，顧客的體驗變成焦點，而科技將成爲一重要支援。

「停車場有高度價值，」一家停車業科技販售商 Car Access for Skidata 的主任行銷與銷售主管 Robert Weiskopf 說「那是旅客對旅程有最初與最後印象之處」。

Weiskopf 指出停車業甚至能成爲一種驅力，來吸引顧客到某一機場，特別是對尋求節省諸如停車位預先訂位之服務成本者。

改善顧客服務及顧客體驗，是在機場停車業設施部署科技的背後主要驅力之一。然而，機場各不相同且都置身於獨特的交通與運輸體系內，所以它們所部署之科技也視其需求而大有不同。

「機場所面臨之最大的挑戰，在於利用停車空位及停車安適的可用度，爲其區別因素，」另一停車科技販售商 Scheidt & Bachmann 之國際經營主任 Thomas Dibbern 如是說。

Dibbern 說，新科技可以成爲一促成因素。在過去，機場停車業主要是關於安裝牢固、耐久的現場裝置。今日，焦點是在虛擬平台上與無數應用程式交互運作之高度精密複雜的軟體解決方案，以提供更加以顧客爲中心之便利使用者的做法。

機場資訊科技部門近來在停車業系統的選取與管理上，承擔起更大角色，而此一發展已鼓勵停車系統販售商，提高科技上之精緻度水準。

歐洲帶路

在西歐，不到 200 哩範圍內有許多機場可選擇，它們都以或多或少相近之飛行目的地與時刻表來對相同的旅行者做競爭。停車業科技可以成爲有競爭力的區別因素。

Dibbern 表示在近年來，歐洲機場已做出相當的投資，來實施遠超出傳統營收管控之完全整合的停車場解決方案 – 涵蓋及諸如預先訂位、單一空位偵測及代客停車等面向。Dibbern 說，例如部署在無數歐洲機場之預先訂位平台，已增加這些機場的總體競爭力。

Weiskopf 提到「許多歐洲機場業已在停車業解決方案中，就功能性與對消費者之服務，設立相對高的標準，諸如為加強保全的車牌辨識[License Plate Recognition (LPR)]、以信用卡駛入及駛出、線上保留車位通路之增多、及貴賓停車，」。

英國機場做了最前線的示範。在過去三年中，經營者 BAA 已耗費約 1 億 5 千萬英鎊，在其全部七個英國機場重新開發短期汽車停車及改善代客與長期停車產品。

改善之一為 BAA 在希斯羅機場的汽車搜尋功能系統。被設計來協助顧客找到他們的車輛，汽車搜尋功能使用 LPR 與 CCTV 追蹤汽車至某一特定區域。顧客可以在汽車搜尋亭用他們的停車票輸入登記號碼，以找出一停放車輛的位置。

希斯羅機場也使用自動號牌辨識(ANPR)供預先訂位顧客之快速有效率進/出。此外，ANPR 為對追蹤被遺棄車輛及防範意圖之汽車犯罪的重要保全特色。

歐洲之機場也部署科技供後端功能。例如，阿姆斯特丹的斯吉浦機場已昇級其科技實施以最佳的整合其他後端機場體系諸如 CRM。Weiskopf 指出重要的是讓新的停車業科技與標準相容以便能與作業系統、資料庫、網路科技及其他軟體應用整合。

Dibbern 說「歐洲機場高度重視有網路連線及開放源頭科技如 JAVA 之先進軟體解決方案，因為它們有與其他應用程式介面之能力，」。

歐洲機場清楚的擁抱住停車業科技；然而，Dibbern 提及在歐洲市場中一顯著總量的既有設備能得益於某種的昇級。

全世界的科技採用

美國與歐洲在機場停車業科技方面帶路，但全世界的機場也在趕上科技革命。紐西蘭只是範例之一。

「在改變我們的科技之前，我們的停車系統無法處理顛峰時刻的產出，而且汽車停車場也不能全年全天運作，」最近部署來自 Federal APD 之中央付費系統的基督城國際機場經營與基礎建設總經理 Geoff Eban 說。「有了中央付費系統，我們抓住所有失去的營收，而處理時間也大幅減短，」Eban 說。

同時，亞洲與非洲的機場仍有大量的出口收費車道運作 - 相對於大多數歐洲機場，其高昂勞工成本已促成全面自動化的採用。

香港國際機場是例外之一。為將付款程序單純化並加強效率，其汽車停車場運用一自動化付費系統，將現金處理之風險減到最低，同時也增強效率。

另一進步的亞洲機場，東京成田國際機場，使用三菱精密停車場系統。另外，成田運用來自 Amano 之系統，其也被部署於印度之孟買、德里與邦加羅爾機場。

這些機場中有些部署科技來解決地區性挑戰。

「因為在某些國家之極端濕度，亞洲機場熱衷於傳統紙張票券以外之替代科技，」Scheidt & Bachmann 之 Dibbern 解釋，指出諸如吉隆坡國際機場之營運已部署 ChipCoin 科技，其化解票券黏在一起、與卡住機器之問題。

這只是開始。在未來幾年預期能見到更多創新，及先進解決方案之更大的世界性採用。Skidata 之 Weiskopf 預見未來機場停車科技能提供綿密的空中旅行流程，其經由單一票券連結停車與乘客訂位和登機。

Pete Goldin, PW 之科技編輯，可在 Pete@parkingworld.com 連絡到他。