

Baggage tracking

Traçabilité des bagages

Many of us have been there at some point or another. Stood at the airport carousel with a slow sense of hopelessness as the last piece of baggage arrives and yours is nowhere to be found. Your dream holiday has got off on the wrong foot, or you've arrived home exhausted after a recent business trip with nothing to show. These trials and tribulations can be of great frustration to passengers all over the world.

The pain of mishandled baggage is shared by the airlines which have in the past incurred heavy costs to recover misplaced bags or reimburse passengers when luggage can't be found.

But the good news is that these type situations have been in steady decline as airlines have become better at handling baggage. This has been led by steady investment in new IT infrastructure and processes improvements, that has seen the rate of mishandling more than half over the past decade.

According to the recently released SITA 2019 Baggage IT Insights report, in the past decade alone, there has been a

significant drop in baggage mishandling. The total number of bags mishandled each year fell 47% from 46.9 million in 2007 to 24.8 million in 2018.

Thanks to investments by airlines, the global airline industry has cut the cost of mishandled bags from \$4.22 billion in 2007 to \$2.4 billion last year, our latest study has found.

Yet, in the past three years, the mishandling rate has stabilised at around 5.7 bags per thousand passengers. Airlines are now looking to do more to further reduce the rate of mishandling. Key among these investments is into new technology that it allows them to track bags across their entire journey.

One of the key challenges the industry faces over the coming years is the ever-growing number of passengers travelling globally. In 2018, 4.36 billion travellers checked in more than 4.27 billion bags. Of course, more bags make things more challenging for us, but everyone across the industry needs to look beyond the process improvements made in the past decade and instead adopt the latest technology methods. This includes tracking

end to end which will help make the next big cut in the rate of mishandled bags.

In 2018 the International Air Transport Industry Association introduced a new resolution that required airlines to track bags at four key points in the journey - at check-in, loading onto the aircraft, transfer from one airline or aircraft to another, or at arrival. An increasing number of airlines and airports have started to introduce tracking at these key points in a passenger's journey, all with the aim of improving baggage management and further reducing the chances of a bag being mishandled.

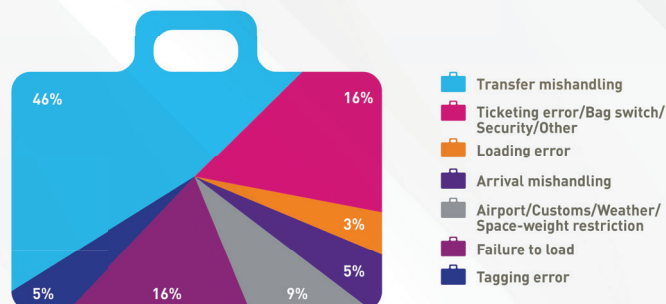
SITA's research provides the first glimpse of the success of this tracking. It reveals that where bags were being tracked when loaded onto the aircraft, the rate of improvement ranged between 38% and 66% which can be attributed to the level of operating processes and systems currently in place.

I am convinced that baggage tracking is fundamental in driving more accurate bag delivery across the entire passenger journey.

Most airlines are expected to have achieved some level of Resolution 753 compliance by the end of 2018, with a quarter forecasting compliance will extend beyond their hubs across at least half of their networks. I firmly believe that as the level of compliance increases so will the rate of mishandling decline.

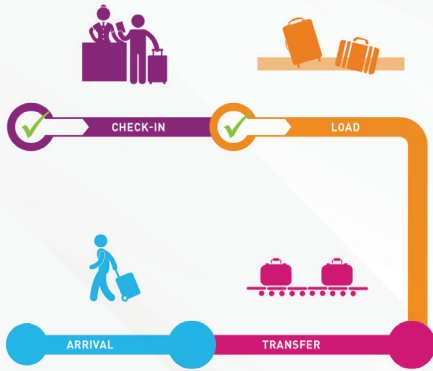
To share another statistic, transferred bags accounted for 46% of all mishandled luggage. Quite simply, baggage transfer is by far the most difficult stage in the baggage journey as there are multiple airlines and airports involved. By introducing tracking at this step in the journey, both airlines and airports will have a far clearer view on where exactly passengers' baggage is at each step in the journey and could drive a sharp improvement in the mishandling rate overall.

REASONS FOR DELAYED BAGS

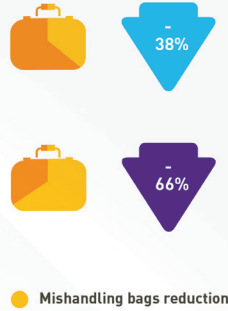


Author | Auteur:
Peter Drummond,
Portfolio Director
for Baggage, SITA

TRACKING LEADS TO A DECREASE IN THE MISHANDLING RATE



Mishandling rate reduction



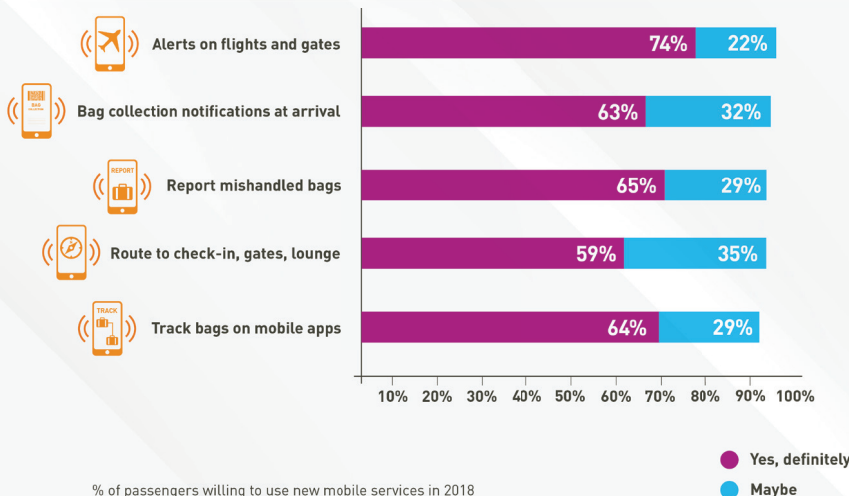
There is an added benefit of tracking bags. While the focus has been on improvement the operation efficiency of baggage handling systems in airports globally, this information can be shared with passengers – something travellers are increasingly demanding from airlines and airports. SITA’s research shows that 26% of travellers received baggage collection notifications via their mobile devices last year. As this tracking data is still fairly new, the proportion of travellers accessing this technology is still limited but we expect a sharp increase in these numbers in the years ahead, as more and more travellers realise the benefit of using such services.

The benefits are stark with those passengers who confirmed that they use the technology,

reporting 8.6% higher satisfaction rates than those relying on screen or public announcements. Almost two thirds of respondents to a SITA survey said they would definitely track their bags on mobile apps, use bag collection information at arrivals and use their mobiles to report mishandled bags.

Aside from improving the everyday lives of airline passengers, investment in tracking technology will ensure sustainable aviation growth. By treating baggage as an integrated process, baggage tracking has the potential to make bottlenecks more visible and therefore avoidable. Technology will be critical to delivering future step-change improvements to both the overall baggage mishandling rate and tackling the transfer bottleneck – all while providing a better passenger experience. 📍

PASSENGER DEMAND FOR BAG NOTIFICATIONS



% of passengers willing to use new mobile services in 2018

Nous sommes nombreux à avoir connu cette expérience à un moment donné. Debout près du carrousel à bagages à l’aéroport avec un sentiment de désespoir grandissant à l’arrivée du dernier bagage, le vôtre manquant. Vos vacances de rêve commencent mal, ou vous arrivez à la maison épuisé et les mains vides, après un voyage d’affaires. Ces vicissitudes sont une source de frustrations profondes pour les passagers du monde entier.

Les compagnies aériennes qui ont encouru des coûts considérables dans le passé pour retrouver des bagages manquants ou rembourser les passagers lorsque leurs bagages ne pouvaient pas être retrouvés partagent la peine des bagages mal gérés.

Cependant il faut se réjouir du fait que des situations de ce genre soient en déclin car les compagnies aériennes ont amélioré leurs capacités de gestion des bagages. Des investissements constants en nouvelles infrastructures et processus informatiques ont conduit à la réduction du taux de mauvaise gestion des bagages de plus de la moitié au cours de la dernière décennie.

Selon une récente étude intitulée SITA 2019 Baggages IT Insights, une baisse significative de la mauvaise gestion des bagages a été observée rien qu’au cours de la dernière décennie. Le nombre total de bagages mal gérés chaque année a chuté de 47 pour cent, passant de 46,9 millions en 2007 à 24,8 millions en 2018.

Grâce aux investissements consentis par les compagnies aériennes, l’industrie mondiale du transport aérien a réduit le coût des bagages mal gérés de 4,22 milliards de dollars en 2007 à 2,4 milliards de dollars l’an dernier, selon notre étude récente.

Cependant, le taux de mauvaise gestion s’est stabilisé autour de 5,7 bagages par mille passagers au cours des trois dernières années. Les compagnies aériennes cherchent de meilleures solutions pour réduire davantage le taux de mauvaise gestion. Parmi ces investissements, signalons une nouvelle technologie qui permettrait aux passagers un suivi continu des bagages tout au long de leur voyage.

BREAKDOWN OF MISHANDLED BAGS



Source: SITA 2019 Baggage IT Insights

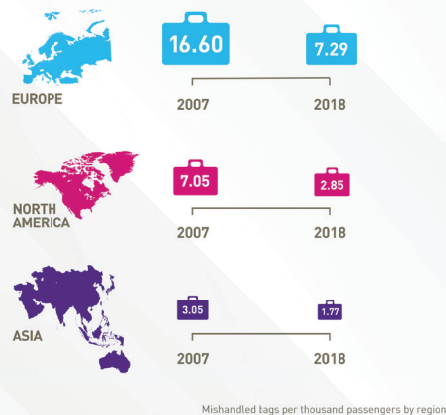
Au cours des années à venir, l'industrie devra faire face au nombre sans cesse croissant de passagers à l'échelle mondiale, un défi majeur. En 2018, 4,36 milliards de voyageurs ont enregistré plus de 4,27 milliards de bagages en soutes. Bien sûr, un plus grand nombre de bagages complique davantage les choses pour nous, mais au-delà des améliorations des processus réalisés au cours de la dernière décennie, l'industrie dans son ensemble devrait adopter les méthodes technologiques les plus récentes. On peut citer entre autres la traçabilité de bout en bout dont le résultat sera la prochaine baisse significative du taux des bagages mal gérés.

En 2018, l'Association internationale du transport aérien a pris une nouvelle résolution qui demande aux compagnies aériennes d'assurer la traçabilité des bagages à quatre étapes clés du voyage - à l'embarquement, au chargement dans l'avion, au transfert d'une compagnie aérienne ou d'un avion à un autre et à l'arrivée. Un nombre croissant de compagnies aériennes et d'aéroports ont commencé à utiliser des méthodes de

traçabilité à ces points clés du voyage, afin d'améliorer la gestion des bagages et de réduire davantage les bagages manquants.

L'étude de SITA offre un premier aperçu de la réussite de ce suivi. Elle révèle que la traçabilité lors du chargement des bagages permet d'obtenir un taux d'amélioration situé entre 38% et 66%, qui peut être attribué à la qualité des processus et systèmes d'exploitation actuellement en place.

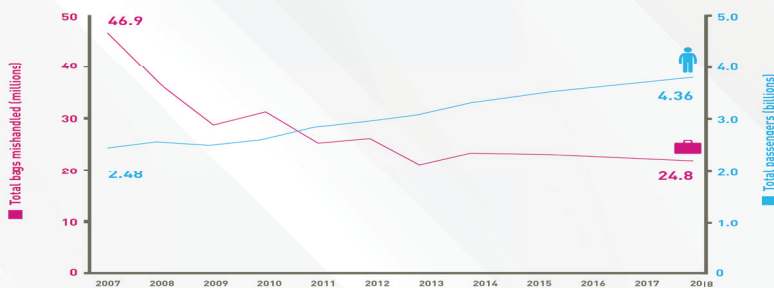
LONG-TERM IMPROVEMENTS IN REGIONAL PERFORMANCE



aériennes et les aéroports auront ainsi une visibilité plus claire sur la position exacte des bagages des passagers à chaque étape du voyage et pourraient nettement améliorer le taux global de mauvaise gestion.

Le suivi des bagages présente un avantage

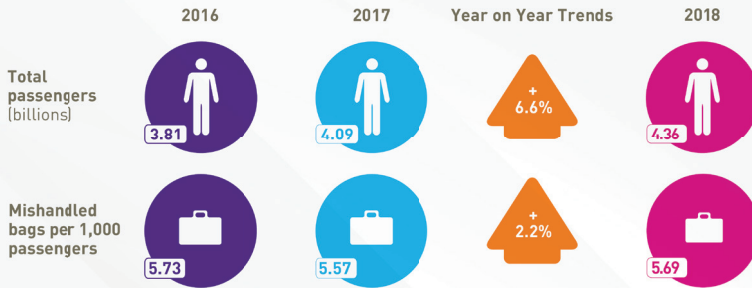
LONG TERM DECREASE IN BAGGAGE MISHANDLING



Source: SITA 2019 Baggage IT Insights

supplémentaire. Bien que l'accent ait été mis sur l'amélioration de l'efficacité des systèmes de gestion des bagages aux aéroports à l'échelle mondiale, ces informations peuvent être partagées avec les passagers - chose qu'ils exigent de plus en plus de la part des compagnies aériennes et des aéroports. L'étude de SITA montre que 26% des voyageurs ont reçu des notifications de collecte des bagages via leurs appareils mobiles l'an dernier. Ces données de traçabilité étant encore relativement

SHORT TERM BAGGAGE MISHANDLING RATE PLATEAUING



Source: SITA 2019 Baggage IT Insights

nouvelles, la proportion de voyageurs ayant accès à cette technologie est encore limitée, mais nous prévoyons une forte amélioration de ces chiffres au cours des années à venir, à mesure que le nombre de voyageurs qui réalisent l'avantage d'utiliser ces services augmente.

Les avantages sont frappants pour les passagers qui ont confirmé qu'ils utilisent cette technologie, signalant un taux de satisfaction de 8,6 pour cent plus élevé que celui de ceux qui dépendent des annonces à l'écran ou publiques. Près des deux tiers des répondants à une enquête ont affirmé qu'ils suivraient certainement leurs bagages par applis mobiles, qu'ils utiliseraient l'information relative à la collecte des

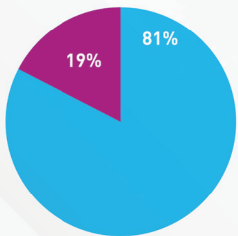
bagages à l'arrivée et leur mobile pour signaler des bagages manquants.

Outre l'amélioration du quotidien des voyageurs aériens, l'investissement dans la technologie de traçabilité permettra d'assurer une croissance durable de l'aviation. En traitant les bagages comme un processus intégré, leur suivi a le potentiel d'exposer les goulots d'étranglement et de les rendre évitables. La technologie sera essentielle aux futures améliorations notables tant pour la réduction du taux global de mauvaise gestion des bagages que pour la relaxation du goulot d'étranglement qu'est le transfert des bagages - tout en offrant une meilleure expérience de voyage aux passagers. 🌍

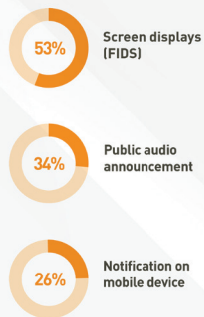
TODAY'S BAGGAGE EXPERIENCE FOR PASSENGERS

4.36 billion

Bags carried in 2018



● Carry on
● Checked bags



% of passengers having obtained bag collection information in 2018

