



AVA airport virtual assistant

El nuevo servicio de información al pasajero

El servicio de Información de un Aeropuerto, realiza un apoyo constante al pasajero y resuelve las cuestiones que éstos plantean durante su paso por el recinto aeroportuario. Para ello se apoya en personas itinerantes y puestos fijos de información distribuidos por los distintos terminales.

Los tipos de consulta más demandados en este servicio son: horarios de vuelos; localización de puertas de embarque; y localización de otros puntos de interés, como aseos, tiendas y restaurantes. Se trata de cuestiones concretas y cerradas, lo que invita a pensar que en la mayoría de los casos no es necesaria una persona física para su resolución.

Por este motivo, se ha desarrollado una solución que optimiza la participación de personas físicas en el servicio de información, mediante el uso de un Asistente Virtual Aeroportuario (AVA).

AVA - Asistente Virtual Aeroportuario es un punto de información multimedia programado para ofrecer información de interés a los pasajeros en un Aeropuerto.

Para cubrir este objetivo, se ha desarrollado un Sistema de Información personalizado, accesible desde puntos informatizados (kioskos multimedia), estratégicamente repartidos por el terminal aeroportuario que presentan, al menos, las siguientes características:

- Ergonomía de uso para la mayor parte de los pasajeros
- Diseño y estética atractiva
- Posibilidad de añadirle dispositivos extraordinarios (cámara, micrófono, altavoces,...)

Modos de uso

AVA - Asistente Virtual Aeroportuario está configurado para facilitar al pasajero un uso intuitivo, sencillo y rápido, de manera que la información disponible sea fácilmente identificable y se obtenga de forma directa.

Para lograr este objetivo, el usuario llega a la información a través de menús sencillos conformados por accesos directos, se suprimen de teclados virtuales, y se facilita el acceso a la información a través de botones táctiles que guían al pasajero.

Al tocar la pantalla, se produce una atractiva transición a la selección del idioma en el que el pasajero se comunicará con el asistente virtual. Una vez seleccionado el idioma, se accederá al menú principal de AVA - Asistente Virtual Aeroportuario, que presentará botones de acceso a las siguientes opciones:

- Información sobre vuelos y horarios
- Localización de puertas de embarque
- Localización de otros puntos de interés
- Información sobre procedimientos aeroportuarios
- Hablar con el servicio de información al pasajero



Información sobre vuelos y horarios

AVA - Asistente Virtual Aeroportuario se conecta al sistema operacional corporativo del Aeropuerto para mostrar en tiempo real, y a petición de los pasajeros, los horarios de los vuelos de llegada y/o salida que deseen.

El usuario podrá consultar los vuelos previstos paginados en diferentes pantallas. Al identificar y seleccionar su vuelo, aparecerá en pantalla el recorrido, sobre plano, que debe seguir desde su ubicación actual hasta la puerta de embarque asociada en ese momento.

Localización de puertas de embarque

El sistema presentará en un plano del terminal aeroportuario, la ubicación de la puerta de embarque solicitada por el usuario, indicando para cada caso, de forma dinámica, el camino que debe seguir desde el punto de información hasta la misma.

Localización de puntos de interés

Con la filosofía anterior, el usuario podrá solicitar la ubicación en un plano del terminal de cualquier punto de interés (aseos, establecimientos comerciales, restaurantes, etc.) y el sistema marcará de forma dinámica el camino que debe seguir desde el punto de información hasta el lugar demandado.

* AVA - Airport Virtual Assistant es un producto de propiedad intelectual compartida entre Aeriam Technologies S.L. e Icon Multimedia S.L.



Información sobre procedimientos aeroportuarios

El sistema albergará en su base de datos una colección de descripciones de los distintos procedimientos aeroportuarios que podrán resultar de interés para el pasajero (facturación de equipajes, filtro de seguridad, viajeros con movilidad reducida, etc.), para su consulta desde el punto de información, a demanda por los usuarios que lo soliciten, a través de una lista desplegable de los mismos.

Hablar con el servicio de información al pasajero

El sistema permitirá, a través de una cámara, micrófono y altavoces incorporados en el punto de información multimedia (AVA - Asistente Virtual Aeroportuario), contactar directamente con una

persona del servicio de información al pasajero, en tiempo real, para consultar cualquier duda no resuelta de forma autónoma.

Registros de uso

El sistema almacenará internamente, para su posterior análisis por parte del Aeropuerto, las consultas realizadas por los pasajeros en cada unidad AVA - Asistente Virtual Aeroportuario, la fecha y la hora de las mismas.

Administración y edición de contenidos

AVA - Asistente Virtual Aeroportuario permite desde un PC, conectado a la Red Multiservicio del Aeropuerto y a través de un usuario y clave válidos, administrar/editar el contenido de cada uno de los apartados del sistema, descritos en los epígrafes anteriores.



Málaga | Sevilla | Madrid | Barcelona | Amman | Casablanca

T. (+34) 902 06 10 06
info@aeriam.com

www.aeriam.com