



El sector del transporte aéreo gana con Alcatel-Lucent Rainbow

Mejore la experiencia del pasajero, refuerce las operaciones y aumente la seguridad.

Resumen de la solución

El sector del transporte aéreo gana con Alcatel-Lucent Rainbow

de Alcatel-Lucent Rainbow™ (Communications Platform as a Service, CPaaS), la plataforma de comunicación como servicio para el sector del transporte aéreo conecta a los pasajeros, los equipos de operaciones y seguridad, los principales grupos de interés y los procesos de negocio. Ofrece servicios de comunicación y tecnología de colaboración dentro y fuera de la organización para mejorar los procesos de negocio.

La integración de la solución CPaaS de Rainbow en las operaciones o aplicaciones de pasajeros existentes le permite también optimizar las operaciones, transformar las experiencias de los pasajeros y del personal, así como abrir nuevas oportunidades de ingresos.

El viaje conectado

Según la IATA, 4100 millones de personas viajaron con aerolíneas en 2017. Una cifra récord que representa un aumento del 7,3 % con respecto a 2016.¹

En el sector del transporte aéreo, el viaje del pasajero es un proceso fundamental que vincula al viajero con los aeropuertos y las compañías aéreas desde la reserva del viaje hasta la llegada al destino final. Este viaje incluye el traslado al aeropuerto, el movimiento dentro de este, el embarque y la espera en la cola en la reclamación de equipaje, y se podría extender incluso hasta después de la llegada. La transformación digital hace que el viaje del pasajero pase de ser una experiencia “desconectada” a una “conectada”, lo cual satisface las nuevas expectativas en cada una de las etapas. La verdadera ventaja para el pasajero son los servicios de comunicación, prestados por la integración de CPaaS, que permiten la interacción en tiempo real con el personal en caso de que surja un incidente.

La eficiencia en las operaciones es clave para optimizar los servicios y la experiencia del pasajero. La colaboración entre los distintos grupos de interés es fundamental para reforzar los procesos de toma de decisiones, ejecutar los planes diarios y coordinar las acciones de forma eficaz en caso de interrupciones en el servicio. Resulta esencial, por tanto, integrar la solución CPaaS con los procesos de negocio para proporcionar los servicios de colaboración y comunicación.

¿Por qué Alcatel-Lucent Enterprise?

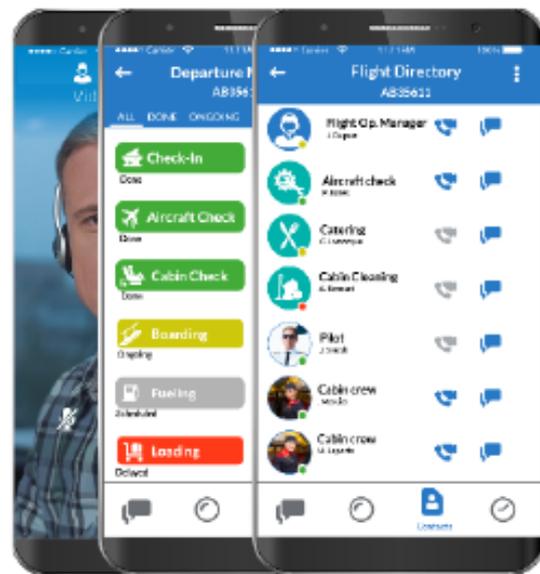
ALE proporciona los elementos básicos que permiten ofrecer una solución segura para prestar servicios y aplicaciones novedosos a los operadores de transporte.

Se basa en tres objetivos principales:

- Transformar la experiencia del pasajero
- Aumentar la protección y la seguridad
- Mejorar las operaciones

Resumen de la solución

El sector del transporte aéreo gana con Alcatel-Lucent Rainbow

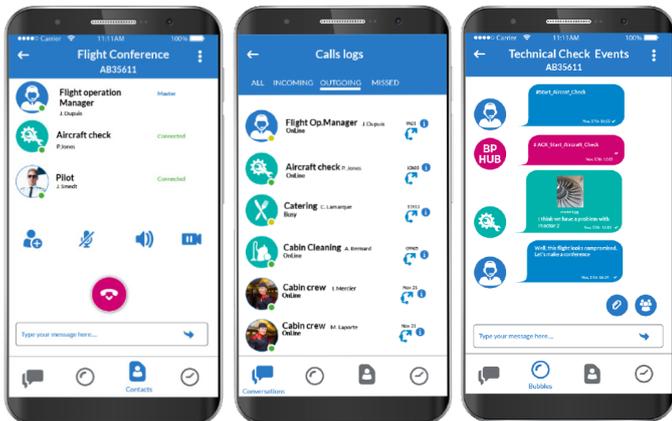


Rainbow enriquece las aplicaciones empresariales.

Transformar la experiencia del pasajero

La solución CPaaS de Rainbow incorpora servicios de colaboración en las aplicaciones empresariales. La implantación de API permite a las autoridades de transporte proporcionar capacidades de comunicación en tiempo real, como mensajería, mensajes de voz, colaboración y vídeo.

- Con la aplicación del aeropuerto, los pasajeros pueden acceder a información sobre servicios tales como reclamación de equipaje, reserva de vuelos, reserva de taxis, lugares de interés y control de seguridad. Rainbow aporta una comunicación personalizada a los pasajeros ofreciendo información contextual, como horas de embarque y actualizaciones de puertas/vuelos para prestar una mejor asistencia en tiempo real.
- Los pasajeros valoran la independencia desde que salen de casa hasta que llegan a su destino final. Cuanto más puedan hacer ellos solos, mejor, sobre todo si eso implica una reducción de los tiempos de espera. Rainbow CPaaS se integran con la aplicación móvil del aeropuerto o con los mostradores de la compañías aéreas para prestar asistencia en tiempo real a través de la llamada de audio o de vídeo con el personal del aeropuerto o la compañía en caso de que surjan problemas durante la facturación o la petición de etiquetas de equipaje.



Nuevos medios de comunicación en apoyo de las operaciones de salida de vuelos.

- Para mejorar el contacto entre pasajeros y aerolínea/ aeropuerto a través del sitio web, CPaaS de Rainbow ofrece la capacidad de un portal conectado que proporciona vídeo en tiempo real, la interacción mediante bots de chat o las sesiones de voz para mejorar la asistencia al usuario final.
- Mejora y facilita la interacción para las personas con movilidad reducida ofreciéndoles bots de chat para la automatización del servicio y la precalificación obligatoria, así como un fácil acceso a los activos y ubicaciones de estas personas, interacción en tiempo real con sus agentes, orientación adaptada y estimaciones de tiempo.
- Al utilizarla junto con los servicios basados en la ubicación, los pasajeros pueden fácilmente obtener el camino más rápido a los puntos de interés dentro del aeropuerto, y este puede adaptar los mensajes a la ubicación del pasajero.

Aumentar la protección y la seguridad

La seguridad es una de las prioridades principales para los operadores de transporte. Las soluciones que protegen, detectan y reaccionan de forma proactiva son fundamentales a la hora de mantener el sistema de transporte seguro y sin riesgos para los pasajeros y el personal.

Rainbow CPaaS proporciona la plataforma de colaboración que permite resolver de forma más rápida los incidentes que puedan afectar a la seguridad y la protección de los pasajeros y el personal.

- Convierta al pasajero en participante activo del proceso de seguridad utilizando la aplicación del aeropuerto/ aerolíneas para identificar actividades, paquetes o equipaje abandonado sospechosos.

Resumen de la solución

El sector del transporte aéreo gana con Alcatel-Lucent Rainbow

- Una burbuja de Rainbow, (un chat de grupo) para que el personal de seguridad pueda alertar e informar rápidamente a los miembros del grupo sobre cualquier incidente y les permita colaborar para resolverlo.
- Se puede enviar también una alerta a los pasajeros y al personal que se encuentren las zonas afectadas por una amenaza y dar instrucciones para ponerlos a salvo.

Mejorar las operaciones

Consiste en mejorar el proceso de toma de decisiones, optimizar los procedimientos de mantenimiento, ajustarse a los horarios previstos, garantizar la coordinación y la colaboración entre los grupos de interés y la rápida reanudación de las operaciones interrumpidas, sin salirse del presupuesto.

El conjunto de operaciones en el entorno del sector del transporte aéreo es bastante complejo, ya que incluye diversas tecnologías para distintos fines, como el sistema de comunicación por radio, el sistema de telefonía y el sistema de intercomunicadores, lo cual complica la comunicación entre los grupos de interés. Rainbow, como motor de relaciones, permite una comunicación impecable entre las distintas organizaciones, procesos de negocio, dispositivos de IoT, trabajadores y colectivos. Rainbow mejora la colaboración dentro de cada organización y fuera de sus fronteras, poniéndolas en contacto para trabajar por un objetivo común.

- Mejore las operaciones diarias de los administradores de vuelo. La herramienta de comunicación correcta permite que los grupos de interés colaboren y compartan información en tiempo real sobre el desarrollo de las tareas para que los vuelos puedan salir a la hora prevista.
- Del mismo modo, estas capacidades de colaboración pueden ampliarse a la tripulación de vuelo para conseguir una mejor planificación del horario y para informarles de cambios en los vuelos en tiempo real.
- El uso creciente de dispositivos conectados (IoT) en el sector del transporte para la seguridad, las operaciones y el servicio de pasajeros significa que las soluciones deben poder conectar objetos, sistemas, procesos de negocio y personas. Una solución CPaaS proporciona comunicación bidireccional para recibir información desde los dispositivos, controlarla, recopilar estadísticas, informar al equipo correspondiente sobre una actividad en concreto, coordinar acciones y mejorar la colaboración entre el personal.

Más información

Entre en nuestro [sitio web de desarrolladores específico](#) para obtener más información.

Visite nuestro [sitio web](#) para obtener más información acerca de los servicios de nube



#WhereEverythingConnects

Transporte conectado

En Alcatel-Lucent Enterprise le ayudamos a conectar los sistemas aeroportuarios con tecnología que funciona.

Con alcance global y enfoque local, ofrecemos redes y comunicaciones construidas para los sistemas aeroportuarios, para ofrecer movilidad, protección y seguridad.