

SUCCESS STORY



Pyramids Polytouch® Terminals machen das Reisen einfacher

Der Flughafen Frankfurt informiert und leitet seine Passagiere in Echtzeit mit dem neuen Interactive Airport Desk.

Die Fraport AG, Betreiberin des Frankfurter Flughafens, setzt ab sofort auf Interactive Airport Desks (I-AID). Diese basieren auf einer Polytouch® Lösung von Pyramid Computer. Die im Consumer-Bereich beliebten Multi-Touch-Systeme halten damit auch im Personenverkehr Einzug.

Das I-AID bietet Reisenden, Einzelhändlern und dem Flughafenbetreiber eine ganze Reihe von Vorteilen. Passagiere greifen über die interaktiven Flughafenschaltern in Echtzeit auf sechs Datenbanken zu. Um personalisierte Informationen über Änderungen der Reiseroute, Flugver-

verkehrsreichsten Umsteigepunkte für Langstreckenflüge mit viel internationalem Reisepublikum ist dieser Service für eine reibungslose Informationsübermittlung besonders wichtig. Die Software für die Terminals wurde von infsoft entwickelt, einem Spezialisten für Navigations- und Ortungs-

“Mit dem einfach zu bedienenden, personalisierten Informationsschalter verbessert sich der Kundenservice erheblich.” Alexander Coelius, CEO at COSALUX

Über die neuen Terminals haben Passagiere am drittgrößten Flughafen Europas Zugriff auf aktuelle Informationen zu Flügen und Wegbeschreibungen sowie auf detaillierte Einkaufs-, Gastronomie- und Serviceangebote. Das Wayfinding- und der Informationsterminal, das über eine integrierte Computer- und Scaneinheit verfügt, wurde von der Offenbacher COSALUX GmbH installiert.

spätungen, Flugsteigänderungen und Wegbeschreibungen zum Abfluggate zu erhalten, scannen sie einfach den Bar- oder QR-Code auf ihrem Papier- bzw. Handyticket. Ein weiterer wichtiger Vorteil des I-AID ist die automatische Spracherkennung. Das Terminal begrüßt die Fluggäste automatisch in ihrer Landessprache und gibt in ihr alle Informationen aus. An einem der weltweit

systeme. Datenbasis war eine bestehende digitale 2D-/3D-Karte, die das Unternehmen für die Handy-App des Frankfurter Flughafens erstellt hat. Die Karte deckt mehr als eine Million Quadratmeter, ca. 1.000 Points of Interest und Routen mit einer Länge von insgesamt 30 Kilometer ab. Für die Terminalsoftware wurde die Karte vollständig überarbeitet und modifiziert, um das Beste aus dem

„Der I-AID ist mehr als nur ein Wegeleitsystem, neben Karten und Positionsangaben bietet das System täglich aktualisierte lokale Informationen und Angebote von Restaurants und Geschäften. Das Interactive Airport Desk ist Teil der Digitalisierungsstrategie der Fraport AG.“ Alexander Coelius, CEO der COSALUX GmbH

PYRAMID

Fraport AG

60547 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 690-0
www.fraport.com

Pyramid Computer GmbH

Bötzinger Strasse 60
79111 Freiburg
Tel.: +49 761 4514 -0
www.pyramid-computer.com



46" Display des I-AID herauszuholen. Mit maximaler Farbbrillanz und der besten verfügbaren Touch-Präzision gewährleistet das großformatige Display eine optimale und intuitive Usability.

„Durch die Nutzung des interaktiven Flughafenschalters haben die Reisenden eine Menge Vorteile“, so Alexander Coelius, CEO der COSALUX GmbH. „Sie können auch beliebige Suchbegriffe wie 'Kaffee' oder 'Zeitungen' eingeben, was ein Höchstmaß an schneller Orientierung und damit an Zeiteffizienz bringt“.

Doch nutzen die Interactive Airport Desks nicht nur den Passagieren: Die Einzelhändler im Flughafen profitieren in Form höherer Kundenströme und Einnahmen von den Werbebotschaften, die an den Terminals angezeigt werden.

„Der I-AID ist mehr als nur ein Wegeleitsystem“, erklärt Coelius. „Neben Karten und Positionsangaben bietet das System täglich aktualisierte lokale Informationen und Angebote von Restaurants und Geschäften.“

„Das Interactive Airport Desk ist Teil der Digitalisierungsstrategie der Fraport AG“, fährt Coelius fort. „Mit dem einfach zu bedienenden, personalisierten Informations-schalter verbessert sich der Kundenservice erheblich. Darüber hinaus gewinnt die Fraport AG durch die Eingaben der Reisenden am Terminal Qualitätsdaten, die an Einzelhändler weitergegeben werden können, die bestimmte Kundengruppen ansprechen wollen.“

Das modulare Design des Polytouch® Terminals ermöglicht die nahtlose Integration von Peripheriegeräten wie Drucker, Scanner und Payment. Das Display ist ober-

flächenbündig in den Kiosk eingelassen, wodurch sein Erscheinungsbild besonders modern wirkt.

„Es gibt bei der Selfservicetechnologie klare Markttrends hin zu neuen Interaktionsformen und der Multimandatenfähigkeit von Terminals“, kommentiert Coelius. „Die Nachfrage nach integrierten Multitouch-Systemlösungen steigt, und es existieren eine Vielzahl von Anwendungen, die eindeutig auf Echtzeit-Inhalte ausgerichtet sind, wobei die Benutzerfreundlichkeit oberste Priorität hat. Ganz welche Informationen ausgespielt werden: die Bedienung muss einfach und schnell sein.“

Der Frankfurter Flughafen wird in den kommenden Monaten Vorreiter bei der Verknüpfung von Online-Shops und stationären Geschäften sein. Wenn der Pilotbetrieb abgeschlossen ist, wird eine zweistellige Zahl von Interactive Airport Desks an zentralen Punkten installiert. In der Zwischenzeit arbeitet COSALUX daran, das System mit einer mobilen App zu verbinden. Außerdem können Kundengruppen auf der Grundlage von Geschlechts- und Altersdaten zu Clustern zusammengefasst werden, um gezielte Werbung für bestimmte Zielgruppen zu liefern.

„Polytouch® erfüllt alle von der Fraport AG formulierten Anforderungen. Vor allem aber bietet diese Lösung den Reisenden ein revolutionäres Nutzererlebnis, das die aktuellen Trends und Entwicklungen in der Consumertechnologie widerspiegelt.“

FÜR EINZELHÄNDLER

Auch die Einzelhändler im Terminal profitieren von den Sonderangeboten, Werbeaktionen und weiteren Informationen, die an den interaktiven Flughafenschaltern angezeigt werden, in Form eines erhöhten Kundenzustroms und höherer Einnahmen.