



Wegeleitsystem am Frankfurter Flughafen

USER EXPERIENCE IST ALLES WAS ZÄHLT

Wie der Flughafen Frankfurt seine Passagiere virtuell und auf kürzestem Weg leitet und sie mit relevanten Informationen in Echtzeit versorgt

In den letzten Jahren nehmen Multi-touch-Systeme mehr und mehr Einzug im Handel sowie im industriellen Umfeld und sind bei Consumer-Anwendungen seit einiger Zeit sehr beliebt. Dieser Trend wird unter anderem durch den Erfolg von Smartphones & Co. getrieben, da die Bedienung mit Gesten sehr einfach und intuitiv ist und sich mittlerweile etabliert hat. In vielen englischsprachigen Ländern sind diese Entwicklungen seit mehreren Jahren erfolgreich im Handel umgesetzt und stark vertreten. Zunehmend trifft man nun aber auch im deutschsprachigen Raum auf diese Entwicklung, da Händler das Potential erkannt und verstanden haben, nur so für die Zukunft gewappnet und wettbewerbsfähig zu sein. So gibt es eine verstärkte Nachfrage nach interaktiven

Kiosk-Lösungen, die als Beratungs- oder Info-Terminal zur Produktpräsentation, als Wegeleitsystem, für interaktive Signage-Anwendungen oder auch als Infotainment-Kiosk mit Echtzeitinhalten zum Einsatz kommen.

User Experience – Auf den Kundennutzen kommt es an

Eine entscheidende Rolle beim Einsatz von Touch-Systemen – ganz gleich für welche Branche – spielen neben der Interaktivität auch eine multimediale Kundenansprache sowie ein verbessertes Servicekonzept. Die Markttrends gehen klar in Richtung neue Interaktionsformen, Anwendungen mit vielen Berührungspunkten sowie Multi-User-Interaktionen. Auch die Nachfrage nach integrierten Multitouch-Systemlösungen

steigt weiter und die Anwendungen sind vielfältig, mit klarem Fokus auf Echtzeit-Inhalten. Der Kundennutzen muss dabei aber auf jeden Fall im Vordergrund stehen und für den Anwender klar erkennbar sein. Ganz gleich ob Produkte gesucht, navigiert oder ein Produktionsprozess überwacht wird: der Bedienprozess muss intuitiv und schnell sein.

Frankfurter Flughafen: Interaktiver Airport Desk

Die Fraport AG, Betreibergesellschaft des Frankfurter Flughafens, setzt seit Ende 2015 den Interactive Airport Desk als Wegeleitsystem und Infoterminal ein. Zentraler Bestandteil dieser Lösung ist das Produkt polytouch® der Firma Pyramid Computer GmbH mit einem integrierten Panel-PC und Scan-Einheit.



Die COSALUX GmbH realisierte das gesamte Projekt

Sein 46 Zoll großes Display bietet eine komfortable und interaktive Bedienung und dient außerdem als Digital Signage-Anwendung. Die Software für den großen Touchscreen stammt von der auf Indoor-Navigation und -Services spezialisierten Firma insoft. Bereits vorliegende digitale 2D/3D-Karten der Frankfurt Flughafen App wurden als Basis verwendet. Dabei wurden über eine Million Quadratmeter, etwa 1000 Points of Interest und circa 30 Kilometer Wegstrecke digital erfasst. Die Karte wurde grundlegend überarbeitet und an den neuen Einsatzzweck angepasst. Das gesamte Projekt wurde durch die Offenbacher Firma COSALUX GmbH realisiert.

Kundenbezogene Daten in Echtzeit

Der Interactive Airport Desk dient als interaktive Karte, die dem Nutzer Echtzeitinformationen zum Flug, eine digitale Wegeführung sowie Details zu Shopping-, Gastronomie- und Serviceangeboten bietet.

Der Anwender wird mit kundenbezogenen und persönlichen Informationen versorgt, die aus sechs Leitdatenbanken inklusive CRM-System in Echtzeit gezogen werden. So kann der Reisende durch Scannen seines Flugtickets (QR Code vom Papier oder direkt vom Smartphone) beispielsweise Veränderungen im Reiseplan, Verspätung seines Fluges und eventuelle Gate-Verlegungen erfahren oder direkt zu seinem Abflugs-Gate geleitet werden. Grundvoraussetzung sind hier natürlich Echtzeitinformationen. Neben allgemeinen

Lageplänen und Verortungen bietet das System auch lokalisierte Informationen und tagesaktuelle Angebote und Aktionen zum Beispiel für Restaurants oder Shops. Dabei ist auch eine freie Eingabe nach Suchbegriffen – wie zum Beispiel „Kaffee“ möglich.

Intelligente Verknüpfung mit anderen Anwendungen

Darüber hinaus verfügt das System über eine Schnittstelle zur mobilen App, die dem Nutzer u.a. Coupons zur Verfügung stellt und das Bonusprogramm intelligent verknüpft, indem persönliche Informationen des Passagiers beim Scannen übermittelt werden. So wird dieser automatisch in seiner Landessprache begrüßt und mit weiterführenden Informationen versorgt. Weiterhin können aufgrund des Geschlechts und des Alters Kundencluster gebildet und so ganz gezielte Werbung für bestimmte Zielgruppen ausgespielt werden. Hierdurch profitieren die Nutzer von den individuell auf sie zugeschnittenen Informationen und Aktionen.

Eine leistungsstarke Hardware ist unverzichtbar

Die Anwender solcher Kiosks erwarten eine Systemperformance wie im Consumer-Bereich (Smartphones, Tablet Computer). Aus diesem Grund ist eine hochperformante Systemlösung unverzichtbar, um ein „Frusterlebnis“ zu vermeiden. So muss das Display neben einer höchsten Bildbrillanz auch eine maximale Touch-Präzision bieten. Die High-End Touch-Technologie des Systems sorgt für präzise Eingaben und ein komfortables Bedienen. All dies bietet der polytouch® 46 von Pyramid, der im Interactive Airport Desk in Frankfurt zum Einsatz kommt. Das System, bestehend aus einem Multitouch Display sowie einem integrierten Panel-PC mit ausreichend Rechenleistung, ist eine Systemlösung für höchste Anforderungen und kommt in verschiedenen Branchen und

Alexander Coelius, Geschäftsführer der COSALUX GmbH:

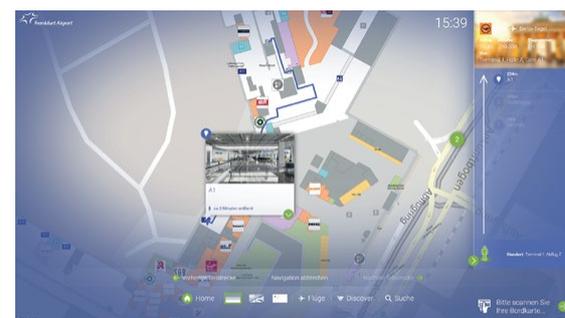
„Der Interactive Airport Desk ist mehr als nur ein Wegeleitsystem“, erläutert Alexander Coelius, Geschäftsführer der COSALUX GmbH. „Er bietet dem Nutzer eine Fülle an Echtzeitinformationen, die direkt auf ihn zugeschnitten sind. Die hoch-performante Systemlösung polytouch® von Pyramid sorgt für eine multimediale Kundenansprache sowie eine ganz neue User Experience.“

Anwendungsbereichen zum Einsatz. Sein modularer Aufbau bietet die Möglichkeit, Peripheriegeräte wie Drucker, Scanner oder Bezahlmodule nahtlos in das Terminal zu integrieren. polytouch® basiert auf der projizierten kapazitiven Touch (PCT)-Technologie, die einen oberflächenbündigen Einbau ermöglicht, eine hohe Benutzerfreundlichkeit gewährleistet und zahlreiche Designmöglichkeiten bietet.

Weiterer Ausbau geplant

Der Interactive Airport Desk ist Teil der Digitalisierungsstrategie der Fraport AG, die zum Ziel hat, Services und Informationen entlang des Reiseprozesses individuell bereitzustellen. Bis Mitte des Jahres soll der Frankfurter Flughafen Vorreiter bei der Verbindung von Online-Shops und physischen Läden werden. Nach dem folgereichem Projektstart Ende 2015 ist eine zweistellige Anzahl weiterer Touchscreens an zentralen Punkten geplant.

Mehr erfahren unter: www.polytouch.de



Interactive way finding with more than 1.000 POIs.