



La industria ferroviaria gana con Alcatel-Lucent Rainbow

Ofrezca a sus pasajeros la experiencia de estar siempre conectados, mejore su funcionamiento y aumente la seguridad.

Resumen de la solución

La industria ferroviaria gana con Alcatel-Lucent Rainbow

Alcatel-Lucent Rainbow™, la plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS) para ferrocarriles, conecta pasajeros, equipos de operaciones y de seguridad, grupos de interés del ecosistema y procesos de negocio. Además, ofrece servicios de comunicación y tecnología de colaboración dentro y fuera de su organización para mejorar los procesos.

La integración de la solución Rainbow CPaaS en las operaciones ya existentes o en las aplicaciones para pasajeros le permite optimizar el funcionamiento y transformar las experiencias de los pasajeros y del personal, al tiempo que abre puertas a nuevas oportunidades de ingresos.

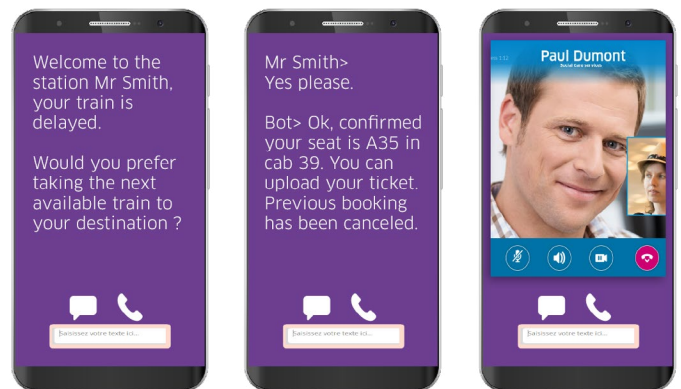
El pasajero conectado

Según Forbes, muchas personas apenas pueden pasar cinco minutos sin conectarse a internet, ya sea a través de su teléfono inteligente, su reloj inteligente, su tableta o su ordenador portátil.

En el mundo digital de hoy, la posibilidad de estar conectados permanentemente es el servicio que los pasajeros esperan más de los operadores de transporte tanto antes, como durante y después de su experiencia en transporte público. Los pasajeros quieren estar conectados durante su viaje para planificar trayectos desde un punto a otro y para tener acceso a opciones de transporte multimodal como bicicletas, trenes, coches compartidos o taxis. Al mismo tiempo, quieren estar conectados a la comunidad de pasajeros y tener acceso en tiempo real a la información del sistema de transporte, como pueden ser las interrupciones del servicio, las modificaciones en los horarios del viaje o las situaciones de emergencia. Del mismo modo, también quieren tener acceso a internet en la estación, el andén o, incluso, en el propio tren, tranvía o autobús.

Los operadores de transporte están adoptando la transformación digital para pasar así de una experiencia de pasajeros «desconectados» a pasajeros «conectados» y satisfacer las nuevas expectativas que estos plantean en cada una de las etapas de su viaje. Mantenerse conectado durante su viaje significa que pueden recibir información en cualquier momento; ya sea compartiendo su paradero con amigos y familiares, compartiendo la hora estimada de llegada al punto de encuentro, o bien participando en interacciones en tiempo real con el personal del operador de transporte en caso de que se den incidentes como pueden ser retrasos en los horarios o situaciones de emergencia. Estos servicios de comunicación son posibles con una solución de plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS) integrada en el entorno de la aplicación del usuario final del operador de transporte.

Las redes de transporte son esenciales pues afectan a la vida y a la seguridad de los ciudadanos, los pasajeros y la economía. Las personas y las empresas siempre están en movimiento y los operadores ferroviarios, al igual que otros sistemas de transporte público, necesitan



Experiencia de comunicación de asistencia en tiempo real desde la aplicación

mantenerlos en movimiento de manera segura, fiable y eficiente. Los operadores ferroviarios deben hacer todo lo posible para anticipar cualquier situación que pueda causar interrupciones en el servicio o amenazas inminentes para la seguridad de los pasajeros. Sin embargo, en caso de que ocurra un incidente, deben ser capaces de responder rápidamente y de resolver los problemas para reanudar los servicios y devolver a los pasajeros la tranquilidad lo antes posible.

Un funcionamiento eficiente es el núcleo de la agenda diaria de los operadores de transporte. Para optimizar el funcionamiento, la colaboración entre los grupos de interés es vital para acelerar el proceso de toma de decisiones, cumplir el horario previsto cada día y coordinar acciones de manera oportuna si se dan interrupciones en el servicio. Resulta esencial, por tanto, integrar la solución CPaaS con los procesos de negocio para permitir los servicios de comunicación y de colaboración.

Por qué elegir ALE

ALE proporciona los componentes básicos que ofrecen una solución segura para proporcionar servicios y aplicaciones novedosos para el transporte. Para ello parte de tres objetivos principales:

- Transformar la experiencia del pasajero
- Aumentar la seguridad y la tranquilidad
- Mejorar el funcionamiento

Resumen de la solución

La industria ferroviaria gana con Alcatel-Lucent Rainbow



Transformar la experiencia del pasajero

La plataforma Rainbow CPaaS incorpora servicios de colaboración en 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.

- Utilizando la aplicación del operador de transporte, el pasajero puede acceder a una serie de servicios para planificar viajes de puerta a puerta, hacer pagos, obtener información del viaje en tiempo real usando bots conversacionales y reprogramar un viaje. La integración de la plataforma Rainbow CPaaS en la aplicación del usuario final puede enriquecer el entorno al agregar servicios de comunicación personalizados y al proporcionar información contextual y asistencia en tiempo real ofrecida por el personal de la compañía de transporte, ya sea en la estación o en el propio tren.
- La asistencia al pasajero es esencial durante el proceso de emisión de billetes. La integración de Rainbow CPaaS con el punto de venta de billetes posibilita la asistencia en tiempo real al pasajero a través de comunicaciones de texto, voz y vídeo, mejorando así la experiencia del pasajero y permitiéndole llegar a tiempo al tren.
- Con la aplicación, el pasajero también puede comunicarse a través de un chat con la comunidad de pasajeros y acceder a una encuesta de satisfacción utilizando un bot conversacional.
- Los pasajeros con movilidad reducida consiguen una asistencia específica directamente desde la aplicación. Además, pueden obtener información sobre cualquier entrada o ruta accesible que facilite su viaje.

- El operador de transporte también puede integrar Rainbow CPaaS en su sitio web para proporcionar a los pasajeros un portal conectado a través de bot conversacionales, mensajes de texto, comunicaciones de voz y de vídeo, y mejorar de esta manera la asistencia al usuario final.

Aumentar la seguridad y la tranquilidad

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

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

- Convierta al pasajero en participante activo del proceso de seguridad utilizando la aplicación de la compañía ferroviaria para identificar actividades o equipajes sospechosos.
- Una burbuja de Rainbow (un chat de grupo) posibilita al personal de seguridad alertar e informar rápidamente a los miembros del grupo sobre cualquier incidente y les permite colaborar para resolverlo.
- Se puede enviar también una alerta a los pasajeros y al personal que se encuentren en las zonas afectadas por una amenaza y darles indicaciones para ponerlos a salvo.
- Lleve la notificación de alarma y los eventos de emergencia al siguiente nivel e integre dispositivos IdC destinados a fines de seguridad (como cámaras) en operaciones de seguridad para obtener alertas de intrusión o una visión de primera mano de cualquier situación de emergencia para soluciones más rápidas.

Resumen de la solución

La industria ferroviaria gana con Alcatel-Lucent Rainbow

Mejorar el funcionamiento

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, todo sin salirse del presupuesto.

La plataforma Rainbow CPaaS permite a los operadores integrarse con los procesos de negocio para mejorar la coordinación entre los grupos de interés.

- Mejore las operaciones diarias para los operadores ferroviarios. 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 trenes puedan salir a la hora prevista.
- El personal de operaciones necesita comunicarse con el Centro de Control de Operaciones (CCO) y con otros equipos que utilizan diferentes sistemas de comunicación como comunicaciones por radio, sistemas de telefonía, dispositivos móviles, intercomunicadores, etc. La plataforma Rainbow CPaaS, como máquina de interacción, puede funcionar como un sistema federador para conectar todos esos sistemas y permitir que los diferentes grupos de interés se comuniquen sin problemas.
- El uso creciente de dispositivos conectados (IdC) en el sector del transporte para la seguridad, el funcionamiento y la asistencia a los pasajeros significa que las soluciones deben poder conectar objetos, sistemas, procesos de negocio y personas. Una solución CPaaS proporciona una comunicación bidireccional para recibir información desde los dispositivos, controlarlos, recopilar estadísticas, informar al equipo correspondiente sobre una actividad en concreto, coordinar acciones y mejorar la colaboración entre el personal.



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, seguridad y tranquilidad.

Saber más

Para más información, vaya a nuestro sitio web para desarrolladores:
<http://hub.openrainbow.com>

