



CASE STUDY | PARKEN

LONDON STANSTED AIRPORT

Commend Notruf- und Info-Terminals sorgen im Flughafen-Parkbereich für entscheidendes Plus in Sachen Kundenerlebnis und Betriebseffizienz

DER KUNDE

Mit einem jährlichen Passagieraufkommen von mehr als 30 Millionen ist London Stansted einer der höchst frequentierten und am schnellsten wachsenden Flughäfen des Vereinigten Königreichs. Der Flughafen befindet sich etwa 65 km nordwestlich von London in der Grafschaft Essex und ist ein bedeutender Verkehrsknotenpunkt für In- und Auslandsreisende.

London Stansted hat mehr als 190 Flugziele im Programm und bedient ein vielfältiges Klientel an Geschäfts- und Privatreisenden. Viele nutzen die komfortablen Flughafen-Infrastrukturen für eine reibungslose und stressfreie Durch- und Weiterreise. Neben dem Haupt-Terminal betreibt der Flughafen auch umfassende Parkraum-Infrastruktur, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von Passagieren und Besuchern ausgelegt ist. Die Möglichkeiten reichen von kurzem und mittelfristigem bis zu langfristigem Parkaufenthalt, einschließlich Haltemöglichkeiten für Zubringer und Abholer („Meet-and-Greet“).

London Stansted legt großen Wert auf ein reibungsloses und effizientes Kundenerlebnis und die gleichzeitige Einhaltung höchster Standards in Sachen Schutz, Sicherheit und Innovation. Dank hoher Investitionen in die Modernisierung der Flughafenanlagen und betriebliche Resilienz rangiert London Stansted unter den führenden Verkehrs-Gateways im Vereinigten Königreich.

PROJEKTDDETAILS

Kunde

Flughafen London Stansted, Essex (UK)

Technische Daten

- WS301
- Y-UK-SP101



DIE HERAUSFORDERUNG

Einer der Hauptvorteile von Notruf- und Informations-Terminals besteht darin, dass sie im Bedarfsfall zuverlässig für direkte Kommunikation mit Hilfsdiensten bereitstehen. Ob Schrankendefekt, Fragen zu den Bezahlungsmodalitäten oder Fahrzeugpanne – Soforthilfe kann entscheidend dazu beitragen, dass Zwischenfälle nicht zu größeren Problemen anwachsen und womöglich einen Stau oder Verzögerungen verursachen.

In Notfallsituationen spielen die Sprechstellen eine noch wichtigere Rolle. Sie dienen dann als sichere ‚Rettungsleine‘ für Hilfesuchende – etwa bei medizinischen Notfällen, Sicherheitsbedrohungen oder Unfällen im Parkhaus.

Die nahtlose Einbindung von Audio-Kommunikation in vorhandene Videoüberwachungs-Systeme verschafft dem Betriebspersonal einen noch umfassenderen Einblick in die Situation und ermöglicht eine noch besser abgestimmte Reaktion. Der Tonfall einer Person in einer Notlage kann oft Details vermitteln, die im Videobild nicht erfasst werden können. Die zusätzliche Audio-Übertragung ‚belebt‘ das Videobild und hilft dem Sicherheitspersonal, noch bessere, situationsgerechte Hilfsmaßnahmen einzuleiten.

Tag für Tag nutzen tausende Passagiere diese Einrichtungen, oft unter dem Einfluss von knappen Zeitplänen oder Stress. Verzögerungen oder unerwartete Ereignisse können dabei rasch eskalieren und den Betrieb gefährden. Aus diesem Grund benötigte London Stansted maßgeschneiderte Notrufsäulen und Info-Terminals. Die Hauptanforderungen: einfache Bedienbarkeit und zuverlässige Verfügbarkeit rund um die Uhr.

Eine weitere Herausforderung bestand in der Sicherstellung von möglichst kurzen Reaktionszeiten im gesamten, weiträumigen Parkhausareal. Anders als im Terminal-Bereich ist im Parkhaus eine rasche Hilfeleistung vor Ort mit erheblichen logistischen Hindernissen verbunden. Dies gilt insbesondere während den Spitzenzeiten und bei Schlechtwetter. Sprechstellen von Commend sorgen hier für kristallklare Kommunikation unter allen Bedingungen. So kann das Hilfspersonal im Bedarfsfall für rasche Hilfe am Ort des Geschehens sorgen.

Alles in allem sollten unsere Geräte entscheidende Hilfestellung in den Parkeinrichtungen am Flughafen London Stansted leisten. Die zuverlässige Einsatzbereitschaft der Sprechstellen erforderte eine strategische Umsetzung, zuverlässige Wartung und gezielte Kundenausrichtung, um den Bedarf dieser hektischen, stressvollen Anwendungsumgebung verlässlich abzudecken.

DIE LÖSUNG

Notrufsäulen und Info-Terminals gehören in modernen Flughafen-Parkhäusern zunehmend zur Standard-Ausstattung. London Stansted ist dabei keine Ausnahme. Um den hohen Erwartungen der Passagiere zu entsprechen und gleichzeitig ausfallsichere Betriebsabläufe sicherzustellen entschied man sich bei London Stansted für die Installation der fortschrittlichen Commend Notruf-Lösungen in sämtlichen Parkeinrichtungen.

Die Commend Notrufsäulen bieten ein hochwertiges Design und Freisprech-Audiokommunikation mit nahtloser Einbindung in die Videoüberwachungsanlage. Das Ergebnis: eine hochzuverlässige Direktrufverbindung für Parkhausnutzer zu den Betriebsleitständen. Im Alltagsbetrieb dient die Anlage für die Beantwortung von Anfragen, Erteilung von Auskünften, Hilfestellung bei der Bezahlung und allgemeine Kundendienstanliegen. Die zentral verwalteten Direktverbindungen machen dabei den Vor-Ort-Einsatz von Hilfspersonal unnötig. Dies sorgt nicht nur für mehr Effizienz im Parkhausbetrieb, sondern stellt gleichzeitig sicher, dass die hilfesuchenden Passagiere die benötigte Unterstützung sofort und auf komfortable Weise erhalten.

Zusätzlich zur Verbesserung der Service-Vermittlung im Alltagsbetrieb spielen die Commend Help Points eine wichtige Rolle in der Aufrechterhaltung der Sicherheit im gesamten Parkbereich. Die deutlich sichtbare Positionierung der stabilen Sprechstellen hat eine visuell stark abschreckende Wirkung zur Abwehr von Übergriffen oder kriminellern Verhalten. Über integrierte Audio/Video-Kommunikation kann sich das Sicherheitspersonal rasch einen Überblick über das Geschehen vor Ort machen, bei Bedarf eingreifen und für sichtbare, proaktive Präsenz sorgen. Das bedeutet mehr Sicherheit für die Passagiere, aber auch für das Personal selbst.

DAS ERGEBNIS

Der Einsatz von Notrufsäulen und Info-Terminals kann erheblich zu Verbesserungen für Passagiere und Personal beitragen und gleichzeitig verstärkte Sicherheit, betriebliche Effizienz und wirksames Vorfallsmanagement sicherstellen. Direktkommunikation unterstützt den ungehinderten Verkehrsfluss im Parkbereich und reduziert unnötigen Stress für Passagiere und Personal. Das spart letztlich nicht nur Zeit, sondern ermöglicht dem Parkhauspersonal, effizienter zu arbeiten und sich auf besonders wichtige Aufgaben zu konzentrieren, ohne dabei den Kundenservice zu vernachlässigen.

Für die Benutzer ist es beruhigend zu wissen, dass Hilfe immer nur einen Knopfdruck weit entfernt ist. Das trägt wesentlich zum Sicherheits-Gesamteindruck



im gesamten Parkbereich bei. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich die Notrufsäulen und Info-Terminals als enorm hilfreich für die Parkbereiche erwiesen haben. Von der Vermeidung von Stau und Stress bis zur Notfallhilfe und reibungslosen Betriebsabläufen spielen die Systeme eine extrem wichtige Rolle, wenn es darum geht, den Parkbereich sicherer, effizienter und benutzerfreundlicher zu gestalten.





ZITAT

Unternehmenssprecher -
London Stansted Airport

”

Wir sind von der Lösung begeistert, die wir mit Commend umsetzen konnten. Die positive Wirkung ist bereits absehbar – nicht nur was die Vorteile für unsere Passagiere betrifft, sondern auch bei den Arbeitsabläufen in unseren Teams. Wir schätzen besonders die professionelle durchgehende Projektbetreuung und Unterstützung durch Commend. Und wir freuen uns schon jetzt auf den zukünftigen Ausbau unserer Zusammenarbeit.

SICHERE KOMMUNIKATIONS- SYSTEME VON COMMEND

Können Sie sich ein System vorstellen, auf das sich tagtäglich Millionen Menschen verlassen und bei dem es auf jedes Wort ankommt? Das ist die Welt von Commend! Sichere, zuverlässige Kommunikation ist unsere Leidenschaft.

Als weltweiter Marktführer mit mehr als 50 Jahren Innovationserfahrung in der Sprachübertragung haben wir die Einbindung von Video ermöglicht und Schnittstellen zu Fremdsystemen geschaffen – und das unter Einhaltung internationaler Normen und Standards.

Commend ist weltweit die erste Wahl, wenn es um sichere Kommunikationssysteme geht.

Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen gerne für weitere Informationen zur Verfügung.