



COMUNICAZIONI PER I TRASPORTI PUBBLICI

## AIUTO E INFORMAZIONI IN VIAGGIO

Soluzioni di comunicazione efficienti

TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.



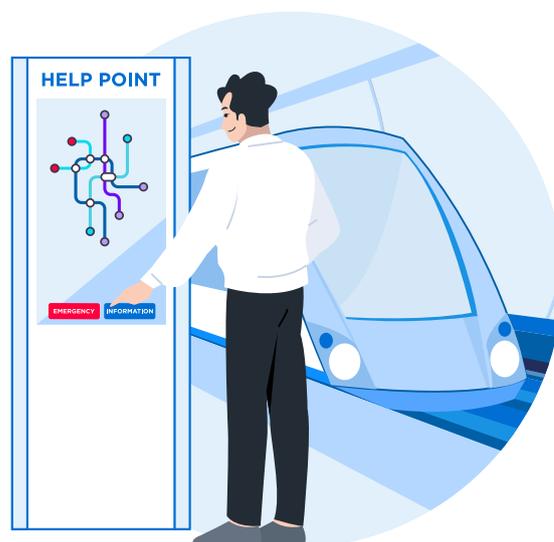
## AIUTARE - AVVISARE - INFORMARE

# APPLICAZIONI PER I TRASPORTI PUBBLICI

Ogni giorno, milioni di persone utilizzano treni, autobus, tram e funivie per i loro spostamenti quotidiani. I passeggeri possono trovarsi di fronte a situazioni inaspettate e si aspettano sicurezza e aiuto immediato ogni volta che ne hanno bisogno. Offrire informazioni complete e consentire di connettersi con il personale di assistenza, sempre e ovunque, migliora l'esperienza dei passeggeri fornendo un servizio clienti eccezionale, consentendo al contempo agli operatori di razionalizzare le operazioni in modo più efficiente.

### HELP ED INFO POINTS

I nostri terminali di informazione e di chiamata d'emergenza assicurano un'assistenza immediata con la semplice pressione di un pulsante, grazie al collegamento diretto con il centro di controllo. Per le persone che non hanno familiarità con la zona, i terminali possono essere utilizzati per ottenere informazioni e assistenza da un centro di assistenza clienti. La perfetta integrazione della comunicazione interattiva con i sistemi esistenti è resa possibile dall'uso di moduli interfonici sfruttando le capacità complete dell'IA conversazionale. Gli operatori avranno a disposizione Ivy, l'assistente virtuale, che si occuperà delle richieste di routine, semplificando l'esperienza dei viaggiatori.



#### Networking di siti remoti

La gestione centralizzata delle chiamate consente di organizzare l'assistenza clienti da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, senza perdere una



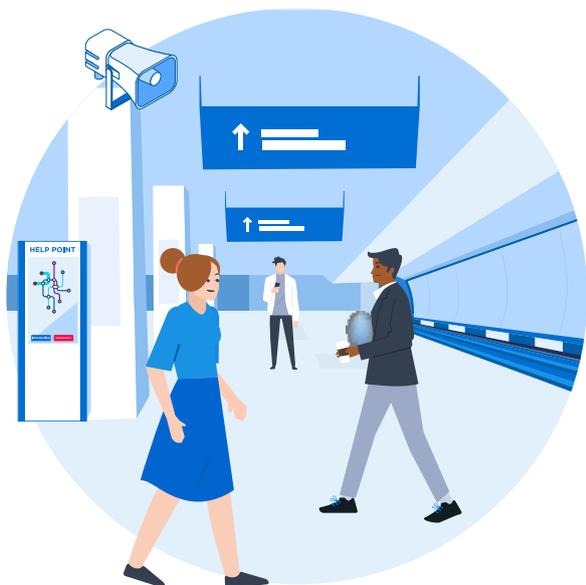
#### Interfacce ed integrazioni

Interfacce con sistemi di terze parti, come i sistemi di informazione per i viaggiatori, soluzioni di radio e videosorveglianza.



#### Disponibilità di sistema

Il monitoraggio automatico elimina la necessità di test manuali



## ANNUNCI PERFETTI ED INTELLIGIBILI

La diffusione sonora nei punti di imbarco e nelle aree di attesa, insieme a messaggi preregistrati per l'informazione, l'avvertimento e l'evacuazione è essenziale per la comodità e la sicurezza dei viaggiatori.

Garantisce che i passeggeri siano sempre aggiornati sugli orari e, in caso d'emergenza, ricevano le corrette istruzioni. In caso di evacuazione, questi annunci sono in grado di rassicurare e guidare i passeggeri, migliorando il livello di sicurezza.

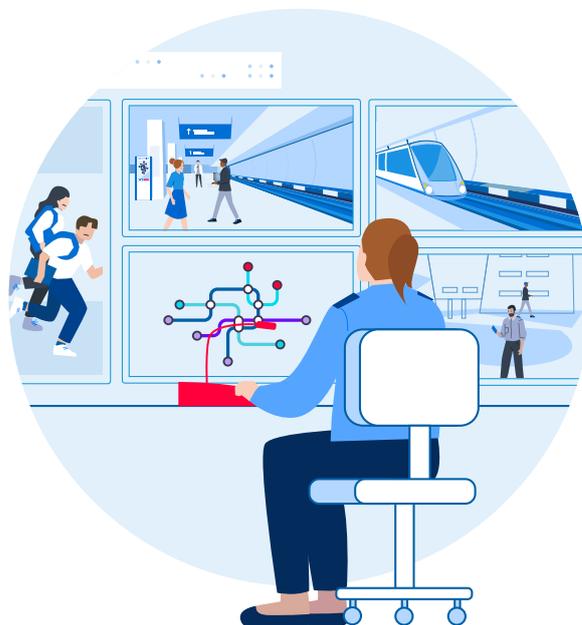


Fin dall'inizio, Commend [...] ci ha affiancato nella progettazione in tutte le fasi di sviluppo del sistema di Help Point. Per Greater Anglia era importante individuare un fornitore che non solo fornisse una tecnologia interfonica/VoIP all'avanguardia, ma che avesse esperienze nel settore ferroviario ed in particolare fosse in grado di comprendere come funziona Greater Anglia, per implementare al meglio questa tecnologia nel nostro vasto patrimonio.

Senior IT Project Manager di **Greater Anglia**

## TUTTO SOTTO CONTROLLO

Una panoramica continua a livello di sistema ottimizza la gestione delle informazioni e consente agli operatori di definire le giuste priorità per tutte le richieste dei viaggiatori, garantendo così un'esperienza di viaggio più piacevole e senza intoppi. Questo approccio globale semplifica la gestione delle reti interfoniche e va oltre i confini dei tradizionali centri di controllo. I client web e mobili offrono una maggiore flessibilità e creano un equilibrio tra controllo remoto e assistenza in loco. Commend offre hardware e software per la gestione delle postazioni di controllo che, tra l'altro, consente l'automazione delle chiamate per sgravare il personale da richieste ricorrenti e fornisce preziose informazioni sui livelli di servizio, consentendo agli operatori di migliorare le proprie attività quotidiane grazie a report e informazioni statistiche.



### Intelligibilità vocale

Ogni parola pronunciata deve essere compresa, indipendentemente dal rumore di fondo.



### Connessioni cyber-sicure

Sicurezza informatica a più livelli per proteggere e mettere al sicuro i dati dei clienti in tempi di minacce informatiche sempre più sofisticate



### Risposta immediata

Gli operatori sono in grado di gestire rapidamente ogni chiamata.

## **‘VIDEOCAMERE PARLANTI’**

In situazioni critiche, la sola visione delle immagini delle telecamere spesso non è sufficiente. L'ascolto complementare e soprattutto l'essere ascoltati, come pure l'intervento attivo attraverso la voce, sono strumenti preziosi per una maggiore sicurezza.

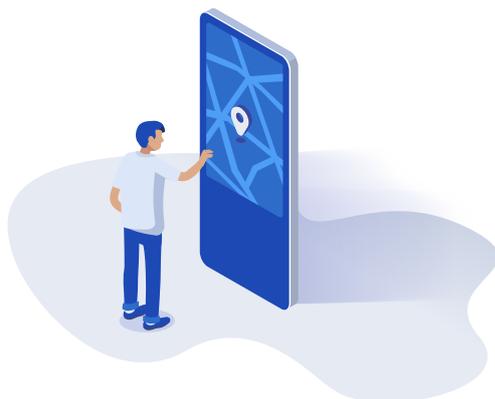
## **DIFFUSIONE SONORA**

Annunci vocali per i punti di imbarco e le aree di attesa, nonché messaggi vocali preregistrati per le informazioni, gli avvisi e l'evacuazione, assicurano che i viaggiatori riescano ad orientarsi facilmente.

## **INFO ED HELP POINTS**

Le soluzioni di comunicazione audio/video antivandaliche per le stazioni ferroviarie, degli autobus e dei tram, possono essere installati a parete o possono essere integrati in strutture esistenti. I moduli di comunicazione consentono agli operatori di creare soluzioni che si integrano nei loro siti.

**VIAGGIATORI  
BEN  
INFORMATI....**

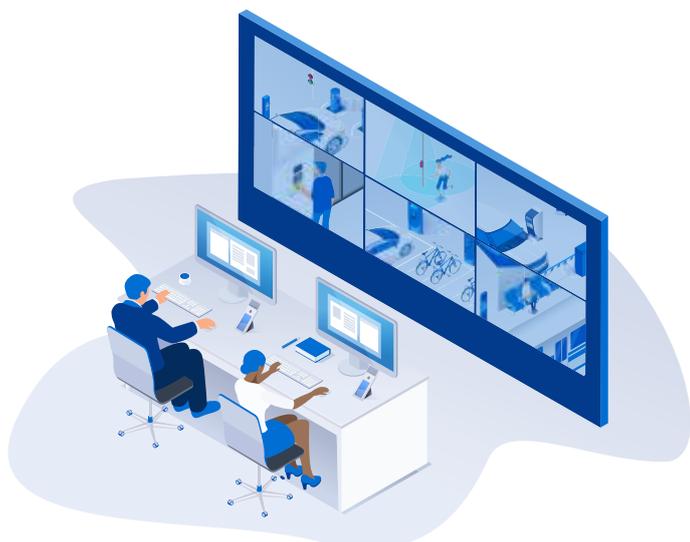


## **GESTIONE SEMPLICE DELLE COMUNICAZIONI**

Impostando scenari predefiniti per la gestione delle informazioni e delle priorità, qualsiasi operazione di gestione delle informazioni e delle priorità, può essere gestita in modo dettagliato fornendo informazioni di supporto su ciò che sta accadendo e mostrando le opzioni di risposta.

## **GESTIONE DELLA POSTAZIONE DI CONTROLLO CENTRALE**

L'interfaccia estremamente facile da usare semplifica la gestione delle chiamate in arrivo, dei segnali video e delle funzioni di controllo. L'accesso condiviso da parte del personale di supporto bilancia l'assistenza a livello locale e garantisce il miglior servizio possibile.



## ASCENSORI

Sicurezza ad ogni livello: le comunicazioni di sicurezza dei passeggeri nelle cabine ascensore e dei tecnici nella sala macchina durante le manutenzioni è di fondamentale importanza. È stata addirittura incrementata dalla serie di norme europee EN 81.

## SOLUZIONI FLESSIBILI

Web e Mobile Client possono servire come postazioni di controllo flessibili su browser o su smartphone tramite l'app. Queste soluzioni „in movimento” permettono di accettare facilmente le chiamate e di gestire le

## COMUNICAZIONE PER VEICOLI AUTONOMI

Forse ancor più che nel trasporto con conducente, i passeggeri dei veicoli a guida autonoma devono essere ben informati e preparati ad affrontare eventuali problemi. Devono anche disporre di dispositivi affidabili per ricevere aiuto, in caso di emergenza, da una sala di controllo centrale.



... **OGNI GIORNO  
E NELLE  
EMERGENZE**

## RADIO OVER IP

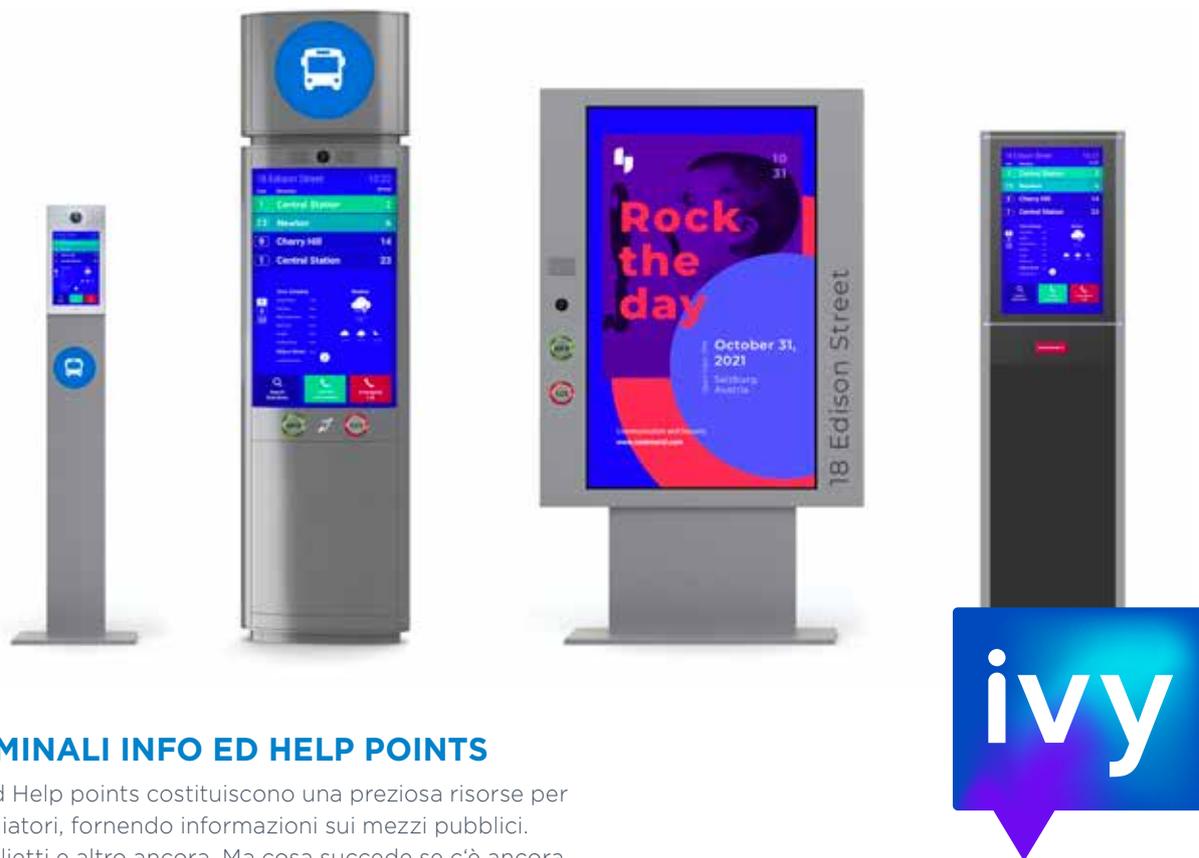
L'uso di soluzioni radio mobili è una parte essenziale della dotazione del personale operativo. La facile integrazione delle comunicazioni radio nella piattaforma Commend consente di comunicare in modo flessibile ed efficiente su più siti e tecnologie. Utilizzando le postazioni di controllo come unità di smistamento radio, sono disponibili funzioni come le chiamate radio mobili a distanza e la registrazione delle chiamate. Per il personale in servizio, le comunicazioni operative includono l'integrazione con reti radio TETRA a chiamata selettiva

## INTERFONICO DA SPORTELLO

I moderni sistemi di comunicazione sono necessari quando pareti o i vetri divisorii limitano la comunicazione tra il personale e il pubblico. Le soluzioni professionali per la comunicazione da sportello consentono di comunicare in modo naturale e chiaro restituendo la sensazione di un contatto personale.

# INFORMARE IN MODO AFFIDABILE COMUNICAZIONI CHIARE A PORTATA DI MANO

Mi sono perso alla stazione ferroviaria e il centro informazioni è chiuso? Quale autobus mi porterà a destinazione? Soprattutto i turisti sono spesso alle prese con queste domande, ma anche i viaggiatori hanno bisogno di informazioni sugli orari di autobus e treni.



## TERMINALI INFO ED HELP POINTS

Info ed Help points costituiscono una preziosa risorsa per i viaggiatori, fornendo informazioni sui mezzi pubblici, sui biglietti e altro ancora. Ma cosa succede se c'è ancora qualcosa di poco chiaro, se sorge un problema o se c'è un pericolo imminente?

Le soluzioni di comunicazione integrate consentono alle persone di contattare direttamente le aziende di servizi, le organizzazioni d'emergenza o di sicurezza attraverso terminali informativi o punti di assistenza, garantendo una risposta rapida, soprattutto in situazioni critiche.

Le soluzioni di comunicazione e di chiamata d'emergenza Commend offrono una comunicazione video e audio affidabile, veloce e di alta qualità su cui poter contare in qualsiasi situazione.

## INTERAZIONE TRAMITE API

I moduli interfonici IP possono essere integrati in qualsiasi chiosco informativo, espositore pubblicitario. Entrambi i sistemi possono interagire con l'altro attraverso le opzioni di integrazione e quindi, ad esempio, possono attivare le chiamate tramite il touchscreen.

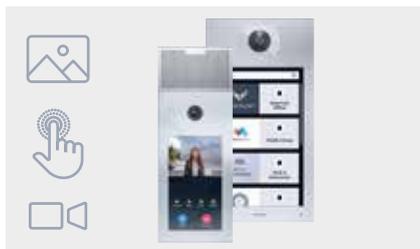
## ASSISTENTE VIRTUALE IVY

Ivy, il primo assistente interfonico conversazionale basato sull'IA, è stato progettato per aiutare gli operatori delle sale di controllo nelle attività di routine e può essere integrato nei terminali informativi. La maggior parte delle richieste di assistenza sono relative a semplici informazioni come indicazioni stradali o l'individuazione di un distributore automatico di biglietti, e possono essere gestite da Ivy, lasciando che gli operatori del centro di controllo si concentrino sulle emergenze o altre situazioni particolari. Ivy utilizza un linguaggio naturale per rispondere alle domande aperte ed è in grado di capire e rispondere in diverse lingue, migliorando così l'esperienza dell'utente.

## ASSISTENZA INCLUSIVA

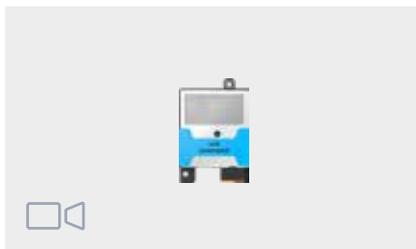
Soprattutto persone con disabilità possono avere esigenze particolari. Le soluzioni Commend facilitano le procedure di assistenza ai clienti, garantendo a tutti un'esperienza di viaggio senza problemi.

## AIUTARE, AVVISARE E INFORMARE I VIAGGIATORI



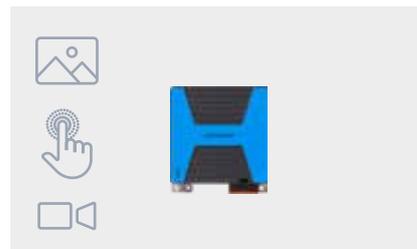
### Terminali touchscreen od5/od10

Con un grado di protezione IP65, sono adatti per l'installazione in aree esterne. L'interfaccia utente può essere personalizzata in base all'applicazione ed è possibile integrare anche contenuti esterni.



### im3 - Modulo interfonico compatto

Modulo interfonico IP con supporto per telecamere (cm1) per la creazione di punti di assistenza personalizzati e l'integrazione in chioschi informativi, biglietterie automatiche e altre strutture.



### im6 - Modulo interfonico multifunzione

Modulo interfonico IP con supporto per display (compresi i touch screen) e telecamere (cm1) per la realizzazione di chioschi informativi e help point.



### WS 311V DA - Terminale interfonico anti-vandalo conforme a DDA/ADA

Terminale interfonico con un grande pulsante di chiamata, telecamera, loop a induzione magnetica e pittogrammi a LED per una comunicazione senza barriere.



### id8 - - Terminale di comando Symphony

Postazione controllo con display touch da 8", pulsante programmabile e telecamera opzionale. Espandibile con moduli di tasti a selezione diretta programmabili per una risposta immediata.



### STUDIO

Software con interfaccia grafica che offre una visione d'insieme e un controllo completo grazie a visualizzazione, registrazione e archiviazione.

## ALTOPARLANTI E AMPLIFICATORI IP

I sistemi di **diffusione sonora** consentono agli operatori di rivolgersi al pubblico, di fornire informazioni vitali e di impartire istruzioni in caso di emergenza. Le soluzioni PA Commend si integrano perfettamente nella routine quotidiana degli operatori del trasporto, anche con sistemi radiomobili. Possono essere **integrate nelle soluzioni di comunicazione esistenti** e la compatibilità verso l'alto garantisce un'agevole aggiunta di nuove funzioni. Le soluzioni Commend si adattano ai livelli di rumore ambientale per garantire una perfetta intelligibilità e consentono agli operatori di effettuare una pre-registrazione del messaggio prima di trasmetterlo come annuncio.

### I VANTAGGI IN SINTESI

- Informare i passeggeri e affrontare le situazioni d'emergenza in modo affidabile
- Alta efficienza energetica e eccellente qualità vocale
- Controllo intelligente del volume per comunicazioni perfette anche con rumore di fondo
- Scalabile da soluzioni decentralizzate a centralizzate
- Facile gestione dei messaggi attraverso la registrazione e l'invio dei messaggi
- Integrazione con sistemi radio o telefonici





## COMMEND NEL MONDO

23 organizzazioni di vendita, che operano in più di 60 Paesi.  
Oltre 550 dipendenti in tutto il mondo.



### TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.

Riuscite a immaginare un sistema a cui si affidano milioni di persone ogni giorno, dove ogni parola deve contare? Questo è il mondo Commend! Una comunicazione sicura e affidabile è la nostra passione. In qualità di leader del mercato globale con oltre 50 anni di esperienza nella trasmissione vocale, forniamo non solo connessioni interfoniche e video con interfacce per sistemi di terze parti, ma anche prodotti che aprono nuove possibilità e soluzioni integrate.

Commend è la scelta preferita per i sistemi interfonici a mani libere in tutto il mondo.

**Vuoi saperne di più sulle soluzioni per il trasporto pubblico di Commend? Contattaci.**

[commend.it](https://www.commend.it)

### QUALITÀ . AFFIDABILITÀ'.

La digitalizzazione ha reso la nostra vita più facile sotto molti aspetti, ma comporta anche delle sfide. L'ambiente digitale è un terreno fertile per la crescita della criminalità informatica. Per questo motivo, la sicurezza informatica è una priorità assoluta. In Commend attribuiamo il massimo valore a „Privacy and Security by Design“, sia nello sviluppo dei prodotti, sia nella scelta delle tecnologie IT, sia nella fornitura di aggiornamenti continui, compresi quelli critici per la sicurezza.

Commend International, con sede a Salisburgo, Austria, ha ottenuto la certificazione ISO 27001 per la gestione della sicurezza delle informazioni, a dimostrazione della costante dedizione al mantenere i più alti standard di sicurezza. Inoltre, i processi di sviluppo e produzione sono conformi a EN ISO 9001:2015, rafforzando l'impegno per l'eccellenza operativa.

Scoprite di più sul nostro incrollabile impegno per la sicurezza [trust.commend.com](https://www.trust.commend.com).