



Repartidos por las diferentes terminales

## **El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas refuerza los servicios de información al público mediante la innovación y la digitalización**

- **Despliega nueve asistentes virtuales que permiten a pasajeros y usuarios realizar videollamadas interactivas en directo con el personal de información H-24**
- **Incorpora 39 pantallas digitales, situadas en su mayoría junto a los mostradores de información, donde poder obtener información diversa, así como consultar preguntas frecuentes**
- **Ambos dispositivos, con información en castellano e inglés, ofrecen también la posibilidad de escanear un código QR para poder comunicarse a través de chat por WhatsApp**

31 de mayo de 2023

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y mejorar la atención a pasajeros y usuarios, ha reforzado sus servicios de información mediante la innovación y la digitalización. Para ello se han dispuesto de forma estratégica, en diversos puntos del Aeropuerto, cerca de 50 dispositivos digitales que permiten entre otras funciones obtener información actualizada sobre diferentes temáticas, consultar preguntas frecuentes o interactuar.

En concreto se han implantado en las terminales T1, T2, T4 y T4S un total de 9 asistentes virtuales. Los dispositivos, que están adaptados para el uso de personas con movilidad reducida, están situados en diversas zonas de facturación, embarque y recogida de equipajes. Estos asistentes, modernos y sencillos de usar, permiten acceder a información detallada y

muy diversa sobre las instalaciones y sus servicios, realizar videollamadas interactivas en directo con el personal de información del Aeropuerto las 24 horas del día o incluso hacer sugerencias. Además, las terminales digitales facilitan el acceso a la web de Aena y, mediante el escaneo de un código QR, a un chat de WhatsApp para poder comunicarse también por este canal.

Junto a estos dispositivos se han instalado un total de 39 pantallas digitales repartidas por la infraestructura que, al igual que los anteriores, permiten obtener información, realizar consultas sobre preguntas frecuentes o acceder a la web de Aena.

Todos estos dispositivos digitales permiten acceder a la información, tanto en castellano como en inglés, de forma cómoda y sencilla para el usuario, y está previsto que sus funcionalidades se puedan ampliar más adelante.

La implantación de estos terminales digitales se ha completado con la instalación de una aplicación que permite integrar todos los puntos de información del Aeropuerto, tanto los digitales como los atendidos por chaquetas verdes, para facilitar, entre otras cuestiones, la toma de decisiones sobre necesidades puntuales de información o inquietudes de los pasajeros. Mejorando también con ello la experiencia del usuario.