

Información y guiado

El Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat incorpora asistentes virtuales en los puntos de información

- **Contará con una red de cerca de 50 dispositivos adaptados para el uso de personas con movilidad reducida**
- **Están colocados en los puntos más concurridos de ambas terminales**
- **Ofrecen respuestas a preguntas habituales sobre el aeropuerto y facilitan recorridos guiados por el interior de las instalaciones**

30 de mayo de 2024

El Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat ha incorporado un nuevo servicio de información con asistencia virtual para el pasajero con el objetivo de seguir mejorando, mediante la innovación y la digitalización, la calidad de la atención a sus usuarios.

Aena está desplegando en el aeropuerto una red de cerca de 50 dispositivos de información virtual repartidos en las zonas más frecuentes de paso de ambas terminales, tanto en zona pública como en embarques o recogida de equipajes. Estos quioscos están adaptados también para el uso de personas con movilidad reducida, de modo que cualquier usuario pueda utilizarlas en el momento que lo precise.

Los nuevos puntos de asistencia virtual ofrecerán un amplio y detallado contenido sobre las instalaciones. En una fase inicial, los pasajeros pueden utilizar la primera treintena de equipos instalados para obtener información sobre los servicios de que disponen a su alrededor, el estado de los vuelos, encontrar oferta de comercio y restauración que deseen, o la ubicación de los puntos de interés del aeropuerto, como pueden ser mostradores de facturación, puertas de embarque, Salas VIP o cintas de recogida de equipajes. Los equipos que se instalarán en una segunda fase permitirán también realizar videollamadas para que los usuarios puedan dirigirse a un asistente de información de manera remota.

Asimismo, los usuarios pueden recibir las indicaciones que necesiten para su paso por el aeropuerto, tanto sobre el proceso para la facturación, el paso por los controles, o el embarque, por ejemplo, o a través del sistema de preguntas frecuentes cuyas respuestas el asistente virtual tiene configuradas para poder resolver las dudas recurrentes de la mayoría de los pasajeros.



Nota de prensa

Los asistentes virtuales están vinculados al sistema de guiado por el interior del aeropuerto Aena Maps, con el que el usuario podrá conocer el recorrido entre el punto de información y la ubicación de las instalaciones al que se quiere dirigir, incluyendo el tiempo estimado del trayecto.

Los usuarios que lo deseen podrán llevarse consigo el asistente virtual desde los puntos de información al resto de su recorrido por las instalaciones, accediendo mediante un código QR al servicio Oli, el chatbot de Aena, disponible en la App de Aena o por WhatsApp, para poder revisar las indicaciones o solicitar nueva información en el lugar al que se hayan desplazado.

Con esta incorporación, Aena sigue trabajando para incorporar nuevos servicios para sus pasajeros, contribuyendo, así, a mejorar la calidad de la infraestructura para facilitar a los usuarios que puedan disfrutar de una mejor experiencia de paso y una agradable estancia en las instalaciones.