Nota de prensa

Mejora en la información a los pasajeros

El asistente virtual del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat supera las 100.000 conversaciones durante el primer semestre de 2024

- **Cuenta con una funcionalidad para disponer de la información actualizada sobre los tiempos en los controles de seguridad**
- **Es accesible desde la web, la app y el Facebook de Aena, así como en los puntos de información del aeropuerto o por WhatsApp**
- **Está disponible en 8 idiomas**

9 de julio de 2024

Oli, el asistente virtual que Aena está implantando en su red de aeropuertos para facilitar el acceso a la información a sus pasajeros, ha superado las 100.000 consultas relativas al Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat en el primer trimestre de 2024. En concreto, los usuarios de este aeropuerto han mantenido 103.152 conversaciones con el asistente virtual durante los primeros seis meses de este año.

El principal tema por el que se interesan los usuarios es la información y el estado de los vuelos, ocupando prácticamente dos tercios de las conversaciones. Le siguen las consultas sobre la oferta de restauración y tiendas del aeropuerto, para lo que el asistente facilita, además de la información de las opciones disponibles y los horarios de apertura, un enlace a la ubicación del establecimiento escogido en el sistema de guiado por el interior de las instalaciones Aena Maps.

El asistente virtual ha incorporado recientemente una nueva funcionalidad que permite a los pasajeros conocer la información relativa a los tiempos en los controles de seguridad de una manera actualizada, simplemente indicando al asistente por qué terminal desean acceder a la zona de embarque. De este modo, podrán prever con mayor facilidad su recorrido por las instalaciones y tener una mejor experiencia durante su estancia en el aeropuerto.

Asimismo, otra de las funcionalidades relevantes está pensada para aquellos pasajeros que llegan al aeropuerto para realizar una conexión hacia otro destino. Con la información de los vuelos de llegada y de salida de la conexión, Oli ofrece

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

T. 93 297 11 27 · comcat@aena.es · aena.es

FT FINANCIAL TIMES CLIMATE LEADERS 2023 statista

Nota de prensa

las instrucciones detalladas del recorrido en función de las distintas posibilidades existentes entre los dos vuelos, asistiéndoles en su paso por el aeropuerto.

Este servicio es accesible desde la web, la app y el Facebook de Aena, así como en los puntos de información del aeropuerto o por WhatsApp. Permite mantener conversaciones en ocho idiomas distintos, siendo el español y el inglés los más utilizados, con un porcentaje del 40,9% y el 33,3%, seguidos por el catalán, con un 13,9% del total de consultas. Entre los otros idiomas disponibles, el francés es el más utilizado, seguido por el alemán, el italiano, el neerlandés y el portugués.

Para facilitar el acceso al asistente virtual, el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat ha desplegado por todo el aeropuerto códigos QR que permiten iniciar automáticamente conversaciones con Oli. Así, ahora cualquier usuario puede conectar directamente con el asistente virtual desde su dispositivo móvil con los códigos que puede encontrar en las pantallas de información de vuelos o cartelería específica de las terminales.

Del total de códigos, los más escaneados son los ubicados en las pantallas de información de vuelos de facturación, seguidos de los ubicados en la zona de llegadas. Del mismo modo, el 68,4% de las consultas recibidas en el total de las conversaciones se refieren a información sobre vuelos de salida, mientras que el otro 31,6% lo hacen sobre vuelos de llegada. Por terminales, la Terminal T1 concentra cerca de dos tercios de las consultas, mientras que el restante corresponde a la operativa de la Terminal T2.

Además de contribuir a la mejora de la experiencia de los pasajeros, el asistente virtual adapta su aspecto en función de ocasiones relevantes del calendario o momentos especiales. Así, durante estas semanas la imagen de Oli se ha tematizado, incorporando la icónica bandera del arcoíris, para mostrar con orgullo el apoyo de Aena a la diversidad y al colectivo LGTBIQ+ en el marco del compromiso social de la compañía.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

T. 93 297 11 27 · comcat@aena.es · aena.es

FT FINANCIAL TIMES statista CLIMATE LEADERS 2023