

Presseinformation

Swissport setzt mit digitaler Sprachsynthese auf zeitgemäße Flughafenlogistik

München/Aachen 6. Mai 2009. Der Management-Software-Anbieter Inform GmbH hat das Voice-Portal von Telenet mit Nuance Text-to-Speech (TTS)-Funktionalität in sein Airport-Ressource-Management-System *GroundStar* integriert und damit eine umfangreiche Kommunikations- und Organisationsplattform für Flughafen-Logistiker geschaffen. Als ersten Kunden für das neue *GroundStar* konnten Telenet und Inform eine der größten Flughafen-Servicegesellschaften weltweit, die Schweizer Swissport International Ltd. mit Aktivitäten an 178 Airports in 40 Ländern gewinnen. Mit dem eingesetzten Telenet Voice-Portal kann Swissport viele Kommunikationsabläufe automatisieren, ohne aufwendig Sprachaufnahmen zu produzieren und zu verwalten. Darüber hinaus wird die Umstellung auf VoIP ermöglicht.

Groundstar ist ein integriertes Ressourcen-Management-System, mit dem sich die gesamten Planungs- und Steuerungsprozesse, wie z.B. der Einsatz von Personal und Gerät in Boden- und Flugzeugabfertigung, auf Verkehrsflughäfen optimieren lassen. Mit der Einführung des Voice-Portals von Telenet wird die bestehende Installation modernisiert und die Koordination der einzelnen Arbeitsaufträge für das Personal wesentlich erleichtert. So loggt sich Mitarbeiter xy vor Arbeitsbeginn per PDA oder Telefon in das System ein und bekommt per automatisierter Sprachansage seinen ersten Auftrag erteilt, z.B. der Gepäckhändler „Gate 23, Airline xy, Flugzeugnr. xy...“. Nach Beendigung der Arbeit loggt er sich wieder ein und meldet die Arbeit als abgeschlossen, um einen neuen Auftrag zu erhalten. Eine Besonderheit des Portals ist die Spracherzeugung per Sprachsynthese. Die benötigten Ansagen werden nicht auf Bänder gesprochen, sondern durch einen Computer erzeugt. Die Anbindung des Portals an *GroundStar* erfolgt über eine VoiceXML-Schnittstelle, eine spezielle Hardware wird nicht benötigt. Das System ist bei Bedarf modular erweiterbar.

Telenet hat das komplette TTS-Tuning inklusive der Optimierung der Ansagetexte, die Transkription von Eigennamen und Spezialbegriffen sowie die Erstellung eines Ausnahmewörterbuches für Swissport durchgeführt.

„Die Vorteile für Swissport liegen klar auf der Hand: verbesserte Interaktion ohne zusätzliches Personal sowie ein unkompliziertes, gut wartbares und erweiterbares Kommunikationssystem“, so Jürgen Day, verantwortlicher Account Manager bei Telenet.

Über Telenet

Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center im deutschsprachigen Raum. Gegründet 1982, verfügt Telenet über die profunde Expertise eines etablierten Players und pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit zahlreichen namhaften Unternehmen aus der Voice- und Telekommunikationsbranche.

Telenet *Sprachanwendungen* finden insbesondere bei Finanzdienstleistern, Telekommunikationsanbietern sowie in Transport, Verkehr und Logistik ihren Einsatz. Sie sorgen für eine kundenfreundliche Teil- oder Vollautomatisierung telefonischer Kundenservices sowie innovative Marketingkampagnen. Telenet bietet dabei individuelle Lösungen für jede Anforderung zum Festpreis. Professionelle Sprachdialog-Designer sorgen für kundenfreundliche Sprachdialoge.

Mit seinen *Testlösungen* bietet das Unternehmen Qualitätssicherung aus Kundensicht, wobei der komplette Lebenszyklus von Komponenten, Anwendungen, Diensten und Funktionen von der ersten Entwicklungsphase über die Integration bis zum Betrieb abgedeckt wird. Weitere Informationen unter www.telenet.de.

Über INFORM

INFORM mit Hauptsitz in Aachen und weiteren Standorten in Frankfurt und Chicago (USA) beschäftigt derzeit etwa 350 Mitarbeiter aus 30 Nationen. Das Unternehmen ist spezialisiert auf entscheidungsintelligente Softwaresysteme zur optimierten Planung und Steuerung komplexer Geschäftsprozesse auf der Basis von Operations Research, Fuzzy Logic, genetischer Algorithmen und anderer Verfahren. INFORM's GroundStar Softwarefamilie dient der Unterstützung von Bodenabfertigung und Flughafenprozessen und deckt Kernprozesse von der Ressourcenplanung über die Schichtplanung, Echtzeitsteuerung, CRM bis hin zur zentralen Datenbank ab.

Mehr als 700 Kunden in über 25 Ländern weltweit vertrauen auf Systeme von INFORM. Seit 1985 weist das 1969 gegründete Unternehmen ein durchschnittliches Wachstum von 24 Prozent pro Jahr und ein stets positives Jahresergebnis auf. Weitere Informationen unter www.inform-ac.de.

Über Swissport

Swissport International Ltd. fertigt jährlich über 70 Millionen Passagiere und 3,5 Millionen Tonnen Fracht für 650 Kunden ab. Swissport ist an 178 Flughäfen in 40 Ländern auf fünf Kontinenten tätig. Weitere Informationen unter www.swissport.com.

Pressekontakt Telenet:

Anita Möllering
Tel: 089/360 73 – 155
Fax: 089/360 73 – 125
E-Mail: a.moellering@telenet.de

Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Marsstrasse 33
80335 München
<http://www.telenet.de>