

Caso de Uso

Comunicaciones inteligentes en la gestión de emergencias aeroportuarias



16 de Noviembre de 2023

Un aeropuerto es un entorno muy complejo con una serie de necesidades críticas muy concretas. Miles de personas y profesionales interactúan en este entorno en el que la mayoría de sus procesos están automatizados y se sirven tanto de procesos inteligentes como de dispositivos y personas que se integran en dichos procesos.

Es habitual que se puedan producir situaciones puntuales en las que haya que coordinar diferentes colectivos (clientes y profesionales, y en este segundo caso, tanto internos como externos). Estas situaciones, llevadas a su extremo, pueden ser críticas (emergencias) y una gestión inteligente de las comunicaciones puede, incluso, salvar vidas.

Una solución en nube que habilite las comunicaciones en tiempo real entre los diferentes colectivos que deban actuar ante una situación de emergencia y que se sirva de los procesos inteligentes y dispositivos habitualmente utilizados en un entorno aeroportuario (integrándose en y con ellos) es fundamental para la resolución de estas situaciones críticas.

El entorno y su contexto

Un aeropuerto es como una pequeña ciudad en la que se tienen que ofrecer servicios a miles de personas al día, con miles de profesionales y donde el tiempo de cumplimiento de cada proceso es fundamental. Muchos de los procesos están automatizados pero, a lo largo del día, se producen una serie de situaciones que exigen una reacción y coordinación en tiempo real entre diferentes colectivos, así como una toma de decisiones que deberá realizarse de forma ágil y que se aprovechará de informaciones provenientes de dispositivos (por ejemplo, cámaras de vigilancia, sensores, etc...) y de aplicaciones inteligentes.

El reto

Llevado a su extremo, una situación de **emergencia**, en la que se tengan que involucrar tanto el personal correspondiente del aeropuerto como otros colectivos fundamentales (bomberos, policía, UME, servicios sanitarios, hospitales, etc...) y en la que toda la información que vayan proporcionando dispositivos y

procesos se pueda mantener de forma persistente en el contexto de las comunicaciones en tiempo real, optimizará no sólo dicha coordinación (participación de cada actor en el momento adecuado) sino que acelerará el proceso de resolución de dicha emergencia y el conocimiento de cada actor en el momento en que participe en el proceso.

Como experiencias pasadas nos han enseñado, una coordinación deficiente en tiempo real pone en peligro la resolución de esta situación.

De forma inmediata, cuando una situación de emergencia se produzca, detectada incluso a través de dispositivos inteligentes (cámaras, detectores de incendios, detectores de presencia, etc...), se activará un proceso comunicativo de forma automática. Dicho proceso comunicativo integrará informaciones y colectivos en el momento adecuado y con el contexto informativo adecuado.

La solución

Los aeropuertos disponen de múltiples mecanismos de comunicación, aplicaciones, dispositivos, etc... pero las situaciones de emergencias implican el acceso a múltiples informaciones, desde sistemas muy dispares y a través de múltiples dispositivos.

La solución **Alcatel-Lucent Rainbow Workflow** permite, a través de una plataforma en nube, la integración de todos los medios necesarios de comunicación y colaboración en las aplicaciones y dispositivos que se desee.

De igual modo, también permite involucrar en este proceso comunicativo las informaciones recibidas en tiempo real por dispositivos inteligentes (cámaras, detectores, etc...) y hasta gestionar dichos dispositivos. Dichas comunicaciones podrán activarse de forma automatizada por decisiones que pueden tomar aplicaciones de Inteligencia Artificial e integrarse de forma inmediata y sencilla en los medios y aplicaciones

utilizadas por los diferentes colectivos involucrados (centro de control de incidencias del aeropuerto, bomberos, servicios sanitarios, policía, etc).

Las informaciones (imágenes de vídeo, instantáneas, datos de sensores, conversaciones previas, etc...) se adjuntarán y permanecerán de forma persistente en el proceso comunicativo y colaborativo y se podrán incorporar nuevos colectivos de forma manual o automatizada, ante determinadas situaciones que puedan detectarse durante el proceso.

Principales resultados y beneficios para el cliente

- Automatización de las comunicaciones y de la gestión de emergencias
- Integración en todos los procesos y aplicaciones existentes de forma casi inmediata gracias a una solución en nube que se sirve del entorno existente en el aeropuerto
- Perfecto seguimiento e histórico persistente de todo el proceso (incluyendo los datos e informaciones compartidas)