



KOMMUNIKATION IM ÖFFENTLICHEN VERKEHR
**NÄCHSTER HALT:
HILFE UND INFORMATION UNTERWEGS**

Audio-Lösungen im nahtlosen Zusammenspiel

TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.



HELLEN - ALARMIEREN - INFORMIEREN

ANWENDUNGEN FÜR DEN ÖFFENTLICHEN VERKEHR

Millionen Menschen im Pendlerverkehr sind tagtäglich auf zuverlässige Bus- Straßenbahn- und S-Bahn-Verbindungen angewiesen. Als Passagier ist man mitunter mit unerwarteten Herausforderungen konfrontiert und erwartet im Fall des Falles Sicherheit und Soforthilfe. Wer als Betreiber umfassende Information anbieten kann und Passagieren jederzeit und von überall direkte Kontaktaufnahme mit Servicepersonal ermöglicht, punktet in Sachen Kundenzufriedenheit. Und kann obendrein die Betriebsabläufe noch effizienter gestalten.

HILFS- UND INFORMATIONSTERMINALS FÜR PASSAGIERE

Unsere benutzerfreundlichen Informations- und Notrufprechstellen bieten den Nutzern von öffentlichen Verkehrsmitteln auf Knopfdruck unmittelbare Hilfe mit Direktverbindung zur Leitstelle. Gleichzeitig dienen sie Ortsfremden als Info-Terminals, über die sie von einer zentralen Servicestelle wie z. B. einem Tourismusbüro wichtige Informationen und persönliche Unterstützung erhalten. Intercom-Module sorgen für eine nahtlose Einbindung der interaktiven Kommunikation in bestehende Systeme. Und dank der umfassenden Fähigkeiten von Conversational AI können sich Betreiber auf Ivy Virtual Assistant verlassen, wenn es um die Beantwortung von Routinefragen und verbesserte Kundenerfahrung für Passagiere geht.



Standortvernetzung

Zentrales Rufmanagement ermöglicht Kundendienst überall und jederzeit, ohne je einen Anruf zu verpassen.



Schnittstellen und Integrationsmöglichkeiten

Schnittstellen zu Fremdsystemen wie Passagier-Informationssystemen, Mobilfunklösungen und Videoüberwachung.



System-Verfügbarkeit

Automatisierte Selbstüberwachung der Geräte ersparen eine manuelle Funktionsüberprüfung.



KLAR VERSTÄNDLICHE DURCHSAGEN

Beschallungsmöglichkeiten für Haltestellen und Wartebereiche, einschließlich automatisierte Durchsagen für Information, Warnung und Evakuierung, sind entscheidend in Sachen Passagierkomfort und Sicherheit. Sie halten die Passagiere über Fahrplanänderungen auf dem Laufenden und erteilen im Notfall sicherheitsentscheidende Anweisungen. Im Evakuierungsfall helfen die Durchsagen, Ruhe zu bewahren und bieten unverzichtbare Hilfestellung als Voraussetzung für ein gutes und sicheres Fahrerlebnis in öffentlichen Verkehrsmitteln.



Commend [...] hat uns vom Anfang an mit Rat und Tat unterstützt und durch die Projektphasen vom Entwurf über die Umsetzung bis zum Support unserer Help Point-Installation begleitet. Für Greater Anglia war es wichtig, einen Anbieter zu finden, der uns nicht nur mit führender Intercom- bzw. VoIP-Technologie ausstatten kann, sondern auch weiß, wie die Bahnbranche, insbesondere bei Greater Anglia, funktioniert und wie diesen Technologien in unserem weitläufigen Einsatzgebiet bestmöglich implementiert werden kann.

Leitender IT-Projektleiter bei **Greater Anglia**

OPTIMALE ORTSÜBERWACHUNG

Eine lückenlose, systemweite Übersicht ist Voraussetzung für effizientes Informationsmanagement. Außerdem gibt sie den Betreibern die nötigen Mittel an die Hand, um bei der Bearbeitung der Anfragen von Reisenden die richtigen Prioritäten zu setzen und ihr Reiseerlebnis noch angenehmer und reibungsloser zu gestalten. Dieser umfassende Ansatz vereinfacht die Verwaltung von Intercom-Netzwerken und reicht dabei weit über die engen Grenzen traditioneller Leitzentralen hinaus. Web-basierte und mobile Clients schaffen die dafür nötige Flexibilität. Und sorgen dadurch für eine ausgewogene Balance zwischen Fernsteuerung und Vor-Ort-Hilfeleistung. Commend bietet Hardware und Software für Leitstand-Management, die neben einer Vielfalt anderer Funktionen auch die Automatisierung im Rufmanagement ermöglicht. Dies entlastet nicht nur das Leitstand-Personal, sondern verschafft auch wertvolle Einblicke in das erzielte Service-Niveau – etwa mit Berichten und Statistiken zur Optimierung der Betriebsabläufe.



Sprachverständlichkeit

Jedes einzelne Wort muss klar und deutlich ankommen, selbst bei starkem Hintergrundlärm.



Cybersichere Verbindungen

Cyber-Sicherheit auf mehreren Ebenen bietet Schutz für Kundendaten in Zeiten immer raffinierterer Cyber-Bedrohungen.



Sofortige Rufbeantwortung

Wenn es darauf ankommt, muss Hilfspersonal unmittelbar und ohne Zeitverlust auf Rufe reagieren können.

„SPRECHENDE KAMERAS“

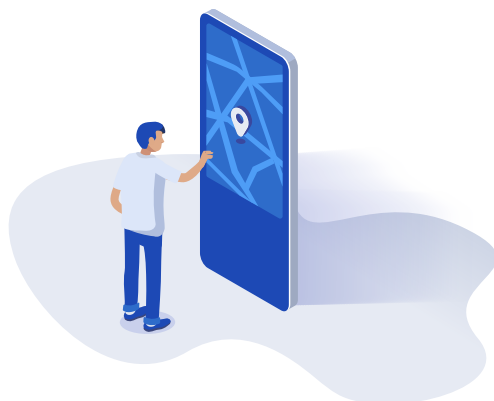
In kritischen Situationen sind Videobilder oft nicht ausreichend. Ergänzendes Hören und vor allem Gehört-Werden, ebenso wie Eingriffsmöglichkeiten per Direktsprechverbindung, sind wertvolle Hilfsmittel, wenn es um Sicherheit rund um öffentliche Verkehrsmittel geht.

BESCHALLUNG

Durchsagen an Haltestellen und Wartebereichen, aber auch die Einspielung von Sprachkonserven zur Information, Warnung und Evakuierungshilfe, sind wertvolle Wegweiser für Passagiere in Alltags- und Notfallsituationen.

INFORMATION UND NOTRUF

Vandalengeschützte Audio-/Video-Kommunikationslösungen für Bahnsteige, U-Bahn-Stationen und Bushaltestellen sind als Wandgerät verfügbar und können auch in die Anwendungsumgebung integriert werden. Mit Hilfe der Kommunikationsmodule können sich Betreiber eigene Lösungen zusammenstellen und in ihre Umgebungen und deren äußeres Erscheinungsbild einpassen.



**FÜR SICHER
ANS ZIEL
GEBRACHTE
PASSAGIERE**



EINFACHES KOMMUNIKATIONS-MANAGEMENT

Mit definierbaren Szenarien für Informationsmanagement und Prioritäten lassen sich alle betrieblichen Herausforderungen bis ins Detail managen. Hilfreiche Informationen über aktuelle Vorgänge und Reaktionsmöglichkeiten gelangen somit zuverlässig und jederzeit an das richtige Kommunikationsziel.

ZENTRALES LEITSTAND-MANAGEMENT

Ankommende Rufe bearbeiten, Video aufschalten oder integrierte Systeme nahtlos steuern: mit der speziell ergonomisch gestalteten Benutzeroberfläche geht die Arbeit am Leitstand unglaublich einfach und effizient von der Hand. Geteilter Zugriff auf Ruf- und Steuerleitungen für örtliches Personal sorgt für ein perfekt ausbalanciertes Verhältnis von Vor-Ort-Unterstützung zu zentraler Steuerung: die Endnutzer profitieren dabei vom Besten aus beiden Welten.



LIFT-KOMMUNIKATION

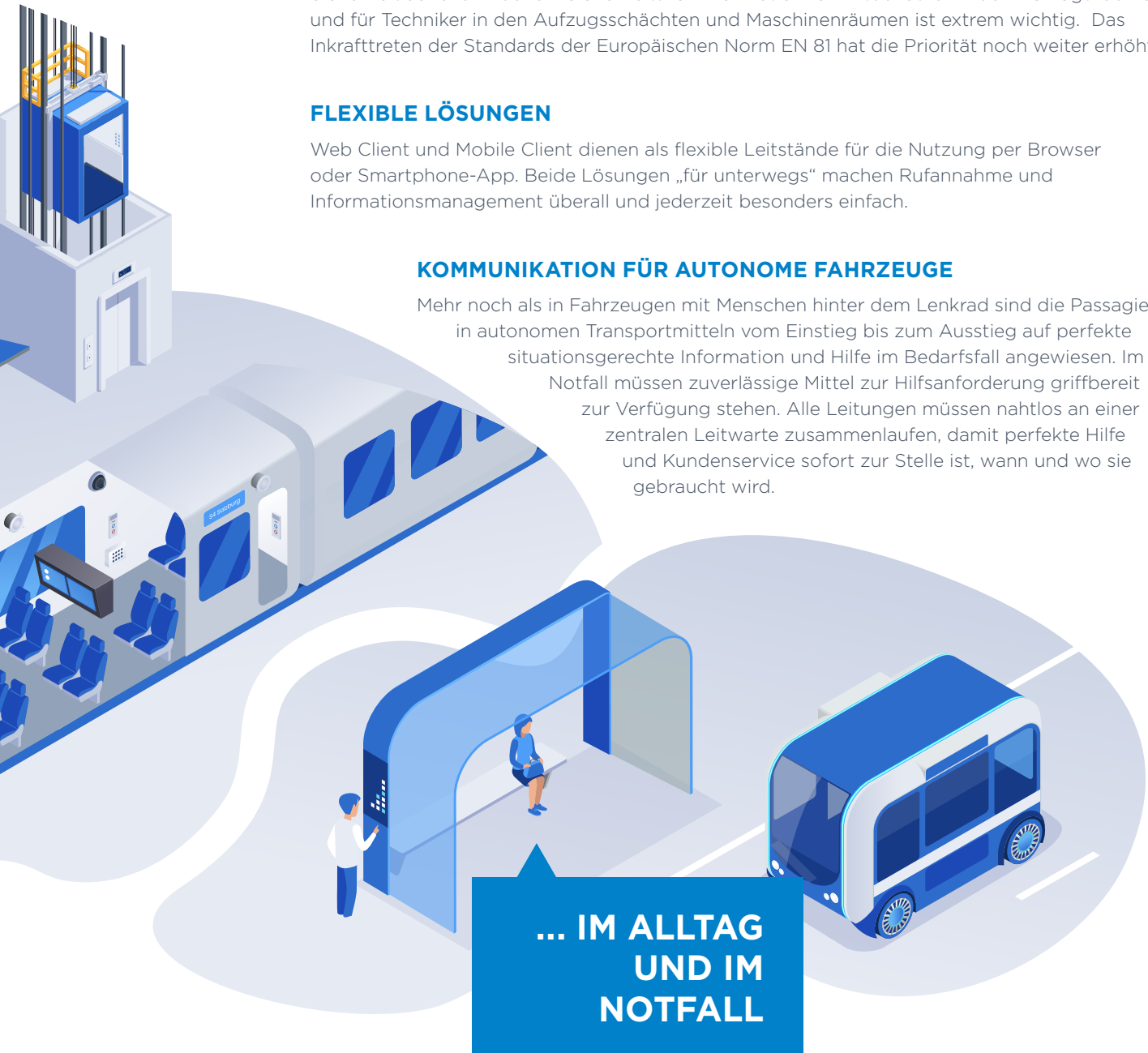
Sicherheit auf allen Ebenen: Sicherheitskommunikation für Liftbenutzer in den Aufzugskabinen und für Techniker in den Aufzugsschächten und Maschinenräumen ist extrem wichtig. Das Inkrafttreten der Standards der Europäischen Norm EN 81 hat die Priorität noch weiter erhöht.

FLEXIBLE LÖSUNGEN

Web Client und Mobile Client dienen als flexible Leitstände für die Nutzung per Browser oder Smartphone-App. Beide Lösungen „für unterwegs“ machen Rufannahme und Informationsmanagement überall und jederzeit besonders einfach.

KOMMUNIKATION FÜR AUTONOME FAHRZEUGE

Mehr noch als in Fahrzeugen mit Menschen hinter dem Lenkrad sind die Passagiere in autonomen Transportmitteln vom Einstieg bis zum Ausstieg auf perfekte situationsgerechte Information und Hilfe im Bedarfsfall angewiesen. Im Notfall müssen zuverlässige Mittel zur Hilfsanforderung griffbereit zur Verfügung stehen. Alle Leitungen müssen nahtlos an einer zentralen Leitwarte zusammenlaufen, damit perfekte Hilfe und Kundenservice sofort zur Stelle ist, wann und wo sie gebraucht wird.



**... IM ALLTAG
UND IM
NOTFALL**

RADIO OVER IP

Mobilfunklösungen gehören im Außendienst zur Standardausrüstung für den Arbeitsalltag, Einfache Einbindung von Funkkommunikation in die Command-Plattform eröffnet alle Möglichkeiten einer flexiblen, effizienten Kommunikation über Standorte und Technologiegrenzen hinweg. Auch auf den Einsatz als Funk-Dispatcher-Stationen sind die Leitstände bestens vorbereitet und unterstützen Mobilfunkrufe, je nach Bedarf auch mit Rufaufzeichnung. Für die Betriebskommunikation stehen dem diensthabenden Personal integrierte TETRA und Selektivfunk-Netzwerke zur Verfügung.

INTERCOM FÜR DEN SCHALTERBEREICH

Moderne Kommunikationseinrichtungen sind auch dann gefragt, wenn Mauern oder Glas die direkte Kommunikation zwischen Personal und Kunden oder anderen Personen einschränken. Professionelle Intercom-Lösungen für den Schalterbereich stellen hier mit klarer, natürlicher Sprachverständlichkeit das Gefühl des persönlichen Kontakts wieder her.

ZUVERLÄSSIG INFORMIEREN

KRISTALLKLARE SPRECHVERBINDUNG AUF KNOPFDRUCK

Sie wissen am Bahnhof nicht weiter – und der Info-Schalter ist geschlossen? Welcher Bus bringt mich an mein Reiseziel? Insbesondere Touristen sind oft mit Fragen wie diesen konfrontiert. Aber auch Einheimische sind dann und wann auf aktuelle Auskünfte angewiesen – etwa bei kurzfristigen Fahrplanänderungen.



Symbolbild

INFO-TERMINALS UND HELP POINTS

Informations-Terminals und Help Points sind wertvolle Einrichtungen für Pendler, wenn es darum geht, über Fahrpläne, Fahrkarten & Co. auf dem Laufenden zu bleiben. Was genau passiert, wenn sich eine Unklarheit oder ein Problem ergibt – oder gar ein Notfall eintritt?

Integrierte Kommunikationslösungen liefern Hilfesuchenden die Mittel für direkte Sofortkontakte zu den richtigen Servicestellen, Notfallzentralen oder Sicherheitsdienstleistern an die Hand: Info-Terminals und Help Points sorgen für zeitnahe Reaktion, insbesondere in kritischen Situationen.

Commend Kommunikations- und Notruf-Lösungen bieten zuverlässige, schnelle und qualitativ hochwertige Video- und Audio-Kommunikation, auf die man sich in jeder Situation verlassen kann.

BENUTZER-INTERAKTION PER GERÄTE-API

IP-Intercom-Module fügen sich passgenau und platzsparend in Info-Kiosks, Werbedisplays oder Ticket-Verkaufsautomaten aller Arten ein. Für das nahtlose Zusammenspiel beider Systeme sorgen flexible Integrations-Optionen, etwa zur Rufauslösung per Touch-Bildschirm.

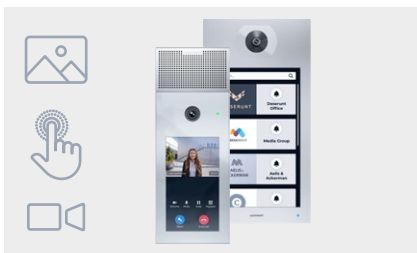
IVY VIRTUAL ASSISTANT

„Ivy“ ist die weltweit erste „Intercom Assistant“-Lösung auf Basis von Conversational AI. Ivy ist darauf ausgelegt, Leitstandpersonal bei Routineaufgaben zu entlasten und lässt sich problemlos in Info-Terminals integrieren. Alltägliche Anforderungen wie z. B. das Erteilen von Wegauskünften oder der Verweis an den Ticketautomat kosten die Mitarbeiter am Leitstand oft viel Zeit und Aufmerksamkeit. Hier kann Ivy einspringen, damit sie sich ungestört auf dringliche Angelegenheiten und Notfallhilfe konzentrieren können. Dank „Natural Language Understanding“ kann Ivy menschliche Sprache „verstehen“ und im natürlichen Gesprächston auf offene Fragen der Benutzer eingehen. Als Virtual Assistant spricht Ivy mehrere Sprachen und kann in der Muttersprache der Hilfesuchenden antworten, um ihnen ein möglichst einfaches und angenehmes Benutzererlebnis zu bieten.

HILFESTELLUNG INKLUSIVE

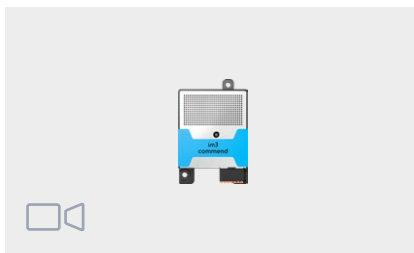
Insbesondere Passagiere mit Behinderungen haben oft besondere Bedürfnisse. Passagiere mit Sehbehinderungen können beispielsweise oft den Fahrplan nicht lesen oder benötigen Wegauskünfte. Lösungen von Commend unterstützen auch hier die Betreiber im öffentlichen Verkehr im Kundendienst, indem sie für ein reibungsloses und angenehmes Reiseerlebnis für alle sorgen.

PENDLER UNTERSTÜTZEN, WARNEN UND INFORMIEREN



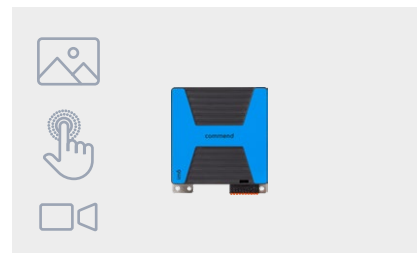
od5/od10 Touch-Sprechstellen

Dank IP65-Klassifizierung auch für Außenbereiche bestens geeignet. Die Benutzeroberfläche lässt sich dem Einsatzbereich anpassen. Auch externe Inhalte lassen sich nach Bedarf einbinden.



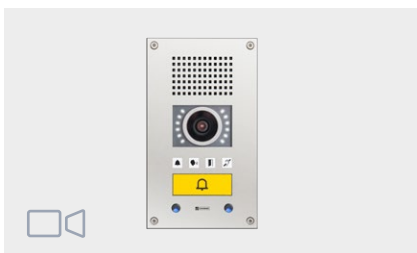
im3 - Intercom-Modul im Kompakt-Format

IP-Intercom-Modul mit Kameraunterstützung (cm1) für die Erstellung von kundenspezifischen Help Points und Integration in Info-Kiosks, Ticketautomaten und andere Einrichtungen.



im6 - Das vielseitige Intercom-Modul

IP-Intercom-Modul mit Unterstützung für Displays (einschließlich Touch-Bildschirmen) und Kamera (cm1) für die Erstellung von Info-Kiosks und Notfall-Sprechstellen.



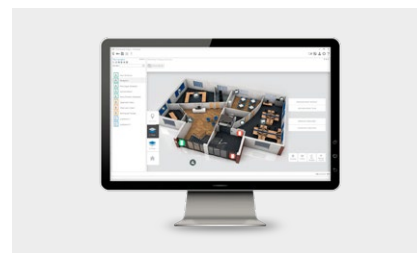
WS 311V DA - Vandalismusgeschützte, DDA/ADA-konforme Sprechstelle

Sprechstelle mit einer großen Ruftaste und Kamera, sowie mit Induktionsschleifenverstärker und LED-Piktogramme für barrierefreie Kommunikation.



id8 - Commend Symphony Leitstand-sprechstelle

Leitstand mit 8-Zoll Touch-Display, frei programmierbarer Taste und optionaler Kamera. Erweiterbar mit Zielwahltasten-Modulen für Sofortreaktion per Direktverbindung.



STUDIO

Übersichtlich gestaltete grafische Benutzeroberfläche für umfassende Steuerung mit Hilfe von Visualisierung und Funktionen für Gesprächsaufzeichnung und Protokollierung.

IP-LAUTSPRECHER UND VERSTÄRKER

Commend **Beschallungssystemen** eröffnen Betreibern viele Möglichkeiten, wie etwa Durchsagen machen, wichtige Informationen bekannt geben oder Notfallanweisungen erteilen. Commend Beschallungslösungen lassen sich nahtlos in die alltäglichen Betriebsabläufe von Verkehrsbetrieben einbinden und unterstützen auch deren Mobilfunkeinrichtungen. Sie sind **in bestehende Kommunikationslösungen integrierbar**. Und dank voller Aufwärtskompatibilität lässt sich ihr Funktions-Repertoire problemlos aufrüsten und erweitern. Lösungen von Commend passen sich automatisch an den Umgebungsgeräuschpegel an und sorgen dadurch für optimale Sprachverständlichkeit. Betreiber können außerdem ihre Durchsagen vorweg aufzeichnen und situationsgerecht einspielen.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Zuverlässig Passagiere informieren und auf Notfallsituationen reagieren
- Hocheffiziente Stromversorgung und brillante Sprachqualität
- Intelligent Volume Control (intelligente Lautstärkensteuerung) für perfekte Lautstärkenanpassung bei Umgebungsgeräuschen
- Skalierbar von dezentralen bis zu zentralen Lösungen
- Einfache Durchsagenverwaltung mit Funktionen für Direktdurchsagen und Einspielen von Sprachkonserven
- Integration von Mobilfunk- und Telefonsystemen





COMMEND WELTWEIT

23 Vertriebsorganisationen in mehr als 60 Ländern.
Mehr als 550 Mitarbeiter weltweit.



TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.

Können Sie sich ein System vorstellen, auf das sich tagtäglich Millionen Menschen verlassen und bei dem es auf jedes Wort ankommt? Das ist die Welt von Commend! Sichere, zuverlässige Kommunikation ist unsere Leidenschaft. Als weltweiter Marktführer mit mehr als 50 Jahren Innovationserfahrung in der Sprachübertragung ermöglichen wir nicht nur die Verbindung von Intercom und Video über Schnittstellen zu Fremdsystemen, sondern schaffen mit unseren Produkten auch viele neue Möglichkeiten für integrierte Lösungen. Commend ist weltweit die erste Wahl, wenn es um sichere Kommunikationssysteme geht.

Sie sind an weiteren Informationen über Commend Lösungen für den öffentlichen Verkehr interessiert? Setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung.

[commend.com](https://www.commend.com)

QUALITÄTSGEPRÜFT. ZUVERLÄSSIG. DURCHDACHT.

Digitalisierung hat unser Leben zwar in vieler Hinsicht erleichtert, bringt aber auch Herausforderungen mit sich. Das digitale Umfeld ist ein fruchtbarer Boden für die wachsende Cyberkriminalität. Aus diesem Grund hat Cybersicherheit höchste Priorität. Bei Commend legen wir höchsten Wert auf „Privacy and Security by Design“, ob in unserer Produktentwicklung, bei der Wahl von IT-Technologien oder mit der Bereitstellung von laufenden Updates, einschließlich kritischer Sicherheits-Hotfixes.

Commend International ist in Salzburg ansässig und hinsichtlich Informationssicherheits-Management ISO 27001 zertifiziert. Diese Zertifizierung ist Ausdruck unserer umfassenden Selbstverpflichtung zur Einhaltung höchster Sicherheitsstandards. Dass wir auch in betrieblicher Hinsicht die Latte sehr hoch gelegt haben, belegt die Zertifizierung unserer Entwicklungs- und Fertigungsprozesse nach den EN ISO 9001:2015 Standards.

Erfahren Sie mehr über unser konsequentes Engagement rund um Sicherheit auf [trust.commend.com](https://www.trust.commend.com).