

Fallstudie "Carnival"



Carnival UK, die britische Tochter des weltgrößten Kreuzfahrtschiffbetreibers setzt erstmals Protouch's Xen X4-Kiosks auf deren Schiffen ein.

Die Herausforderung

Mit der Menge an 11 britischen und 96 internationalen Kreuzfahrtschiffen sah sich das Personal von Carnival mehr und mehr dem Problem von Trinkgeldern in unterschiedlichen Währungen gegenüber, die nur bedingt sicher in den Kabinen aufbewahrt werden konnten und nach Einzahlung im Schiffs-Kassenbüro durch Kollegen manuell auf die Konten der Angestellten eingezahlt werden mussten.

Die Lösung

Mit dem neuen automatischen System ist die Besatzung in der Lage, deren persönliche Konten ohne die personelle Unterstützung von Kollegen direkt selbst aufzufüllen.

Protouch bietet die komplette Lösung aus den Kiosks (Hardware), der entsprechenden Software und einem Service, der Wartung und Support beinhaltet. Carnival entschied sich bei der Ausstattung der X4-Geräte für 80mm Thermodrucker, Magnetkartenleser und Geldscheinprüfer. Die Crew-Mitglieder geben nur Nutzung des Systems einfach deren personalisierte Crew-Member-Card ein. Jetzt haben sie die Möglichkeit, ihren Kontostand einzusehen, Umtausch-Raten bei Fremdwährungen zu überprüfen und weitere persönliche Details abzufragen.

Das Ergebnis

Beginnend mit der Marke "Cunard" wird Carnival die Kiosks nach und nach auf weiteren bekannten Kreuzfahrtschiffen installieren, um auch dort den Mitarbeitern die Möglichkeit der einfachen und schnellen Einzahlung von Banknoten auf deren Konto zu ermöglichen und diesen außerdem noch Informationsmöglichkeiten zu bieten. Die Kiosks wurden erstmals auf der neuen „Queen Elizabeth“ für deren Jungfernfahrt am 12. Oktober 2010 installiert.

Die Zukunft

Nach dem erfolgreichen erstmaligen Einsatz der Kiosks plant Carnival UK den Einsatz dieser neben Cunard auch auf den anderen Schiffen der Marken P&O Cruises.

Künftig ist über die beschriebene Prozessoptimierung hinaus geplant, dass die Crewmitglieder am Kiosk auch andere Informationen zur optimalen Betreuung der Passagiere abrufen können.



Ausstattung des Xen X4:

- 19 Zoll Anti-Vandalen-Secure Touchscreen
- Geldscheinprüfer
- 80mm-Thermodrucker für Belege
- Magnetkartenleser

“Die Rückmeldungen nach der ersten Installation waren hervorragend: es wurden über 40.000£ (britische Pfund) in den ersten 3 Wochen auf See eingesammelt. Wir freuen uns auf die weitere erfolgreiche Zusammenarbeit mit Protouch auf unseren Schiffen der Cunard- und P&O-Linien mit weiteren Rollouts. Außerdem freuen wir uns auf die Ausweitung der Funktionalität der Geräte, denn darin stecken so viele sinnvolle Möglichkeiten.”

Julian Banasiewicz, IT Projects Manager at Carnival UK.