A Washington Delta Airlines gestisce le prenotazioni in videochat

Il programma pilota più recente **Delta Air Lines** all'aeroporto internazionale Ronald Reagan di Washington permette ai passeggeri di collegarsi in video chat dall'aeroporto con uno specialista del team prenotazioni.

Presso il nuovo Delta Sky Assist sono stati infatti installati cinque schermi digitali interattivi con ricevitori individuali, di modo che i passeggeri possano connettersi con uno specialista Delta. I passeggeri sollevano il ricevitore, iniziano la video chat live toccando lo schermo e possono fare qualsiasi cosa, dal cambio di un volo alla condivisione di un riscontro.

"Sempre più persone scelgono le video chat per connettersi fra loro nella vita di ogni giorno, e per questo motivo abbiamo voluto introdurre questo canale nell'esperienza del passeggero Delta" ha spiegato **Charisse Evans**, Vice President – Reservations Sales and Customer Care di Delta.

Il progetto pilota Delta Sky Assist è lo sviluppo più recente del piano del team prenotazioni di Delta per ascoltare, attivarsi e connettersi con il cliente sulla piattaforma che preferisce.

Nell'intento di perseguire l'obiettivo Delta di fornire soluzioni innovative che siano accessibili a tutti i passeggeri, uno degli schermi video è posizionato ad un'altezza più adatta a servire i clienti con disabilità. Il design concept include anche un'opzione a tastiera per interagire via scrittura – un input che è il riscontro diretto dell'Advisory Board Delta sulle disabilità, un gruppo composto da clienti Delta con disabilità, punti di riferimento autorevoli per ciò che riguarda il tema dello spazio accessibile.

Delta valuterà il test di video chat per capire se questo crea una migliore opportunità di coinvolgimento per il cliente e prenderà inoltre in considerazione il feedback dei dipendenti per perseguire nuovi miglioramenti. Questo riscontro porterà ad ulteriori touch point innovativi a disposizione dei passeggeri.