KLM lancia il suo BlueBot: l'intelligenza artificiale per prenotare voli su Facebook

KLM ha annunciato che ora i propri clienti possono prenotare un biglietto aereo direttamente su Messenger, il servizio di messaggistica istantanea di Facebook, con l’aiuto dell’intelligenza artificiale. Questo grazie al nuovo bot di KLM: **BlueBot, per gli amici BB, che**, per conto della compagnia aerea, chatta con i clienti assistendoli nella prenotazione di un volo. Grazie a questo tipo di intelligenza artificiale, la prenotazione di un biglietto potrà svolgersi in totale semplicità, senza l’intervento di un agente KLM.

BB ha una funzione di autoapprendimento e una propria personalità: è disponibile, amichevole e professionale. Il suo funzionamento è basato su un sistema di intelligenza artificiale connesso alla tecnologia KLM. BlueBot vanta inoltre il supporto di 250 colleghi umani a cui indirizzare i clienti in caso di richieste più complesse, per le quali non è in grado di fornire il supporto richiesto. Ben presto, il nuovo Bot di KLM potrà offrire un numero ancora maggiore di servizi e sarà compatibile con vari canali digitali, incluso quello vocale.

“KLM è nota per il suo approccio personale. Sui social media, offriamo un servizio 24/7 con il nostro team di 250 agenti umani che gestisce oltre 16.000 richieste a settimana, un valore destinato a crescere ancora in futuro. Al contempo, i clienti hanno bisogno di una risposta rapida. Per questo abbiamo condotto esperimenti sull’intelligenza artificiale al fine di aiutare i nostri agenti a fornire una risposta personale, tempestiva e corretta. Con BB, KLM si accinge a compiere un ulteriore passo avanti nella strategia per i social media, offrendo un servizio personale attraverso le risorse tecnologiche, con l’ausilio di agenti umani quando necessario.” **Pieter Groeneveld**, Senior Vice President Digital Air France KLM