Con SITA i passeggeri Aeromexico sono connessi in tempo reale con il proprio bagaglio

Informazioni in tempo reale sul proprio bagaglio? Per chi vola con Aeromexico sono disponibili in tempo reale in chat su Whatsapp e Facebook grazie all'Intelligenza Artificiale e a **SITA**, il fornitore globale di tecnologia per il trasporto aereo. La compagnia messicana è la prima a integrare la soluzione WorldTracer® di SITA per la tracciatura in tempo reale dei bagagli nel chatbot di customer service, basato su un utilizzo sofisticato di Intelligenza Artificiale. I passeggeri potranno dunque fare domande e ricevere risposte in chat sulla localizzazione esatta di borse e valigie in ogni fase del viaggio.



Compagnia aerea che opera a livello globale con 22 milioni di passeggeri e voli per 93 destinazioni – tra cui 50 rotte internazionali in tre continenti, Aeromexico vanta un servizio clienti di eccellenza. A incontrare il gradimento dei clienti è in particolare il chatbot Aerobot, un canale dedicato all'assistenza che si può utilizzare su WhatsApp o Facebook Messenger. Oggi il chatbot gestisce più del 90% delle richieste dei clienti che giungono attraverso queste piattaforme.

Grazie a SITA il canale si arricchisce di una nuova funzione: utilizzando WorldTracer – sistema di riconoscimento e tracciatura bagagli a livello globale – Aerobot aiuterà i passeggeri di Aeromexico a localizzare borse e valigie. I viaggiatori dovranno semplicemente scrivere in chat le informazioni relative al proprio bagaglio; sarà Aerobot a elaborare i dati e collegarli al singolo collo, restituendo al passeggero gli ultimi aggiornamenti sulla sua posizione – anche in caso di smarrimento – senza che sia necessario l'intervento di un agente.

Sergio Colella, Presidente di SITA per l'Europa, ha affermato: "Aeromexico è la prima compagnia aerea a sfruttare l'intelligenza artificiale per migliorare i servizi relativi ai bagagli fornendo le soluzioni

di WorldTracer di SITA tramite il suo chatbot. Utilizzando il nostro WorldTracer API il servizio integra rapidamente e facilmente il canale di chatbot con gli ultimi dati disponibili sul bagaglio. Ci auguriamo che questa sia la prima di tante compagnie aeree internazionali a utilizzare la nostra tecnologia per il bagaglio basata sull'intelligenza artificiale per migliorare l'esperienza di volo del passeggero."

Edouard Piquet, Senior Vice President Customer Experience di Aeromexico, ha dichiarato: "In Aeromexico ci impegniamo a offrire un servizio clienti comodo e pratico. L'integrazione della soluzione di SITA nel nostro canale di chatbot potenzia i nostri sforzi, portandoci sulla strada giusta per rispondere in maniera efficiente ai bisogni dei passeggeri relativi al bagaglio e, in caso di smarrimento, per ricongiungerli nel minore tempo possibile a borse e valigie. Grazie a questa tecnologia, saremo la prima compagnia aerea al mondo a offrire assistenza per i bagagli smarriti tramite WhatsApp: con Aerobot i clienti possono controllare lo status delle loro valigie in tempo reale. Questo è il risultato di un impegno continuo per offrire il meglio ai nostri clienti."