

Wizz Air uruchamia pomoc telefoniczną

#Lotnictwo cywilne #Transport lotniczy 17 lipca 2024

Linie Wizz Air ogłosiły uruchomienie zaawansowanej pomocy telefonicznej za pośrednictwem zautomatyzowanego, głosowego bota Amelia. Ma ona funkcjonować w przypadku zakłóceń lotu.



/ Zdjęcie: Wizz Air

W przypadku zakłóceń lotu, pasażerowie będą teraz otrzymywać zautomatyzowane połączenie telefoniczne z informacjami w czasie rzeczywistym. Nowa usługa ma na celu zmniejszenie wpływu jakichkolwiek zakłóceń, w tym ostatnich problemów w całej Europie, niezależnych od linii lotniczych, takich jak złe warunki pogodowe i niedobory personelu kontroli ruchu lotniczego.

Klientom, którzy doświadczają odwołań, opóźnień przekraczających pięć godzin oraz zmian harmonogramu lotów, nowe rozwiązanie pomoże poprawić doświadczenia podróży i zapewni, że osoby wybierające Wizz Air napotkają jak najmniej niedogodności.

Amelia będzie proaktywnie dzwonić do pasażerów doświadczających utrudnień, aby dostarczyć niezbędne informacje i wskazówki w przypadku zakłóceń zaplanowanego lotu. Po otrzymaniu telefonu od Amelii, pasażerowie zostaną poinformowani o statusie swojego lotu i dostępnych możliwościach.

Główne Funkcje Amelii to:

Aby zapewnić podróżnym niezbędne wsparcie i zebrać opinie na temat ich doświadczeń, Amelia wykona połączenie kontrolne 30 minut po pierwszym kontakcie. Podczas tego połączenia pasażerowie mogą potwierdzić, czy ich problemy zostały

rozwiązane. Odbieranie połączeń jest bezpłatne dla pasażerów, jednak mogą obowiązywać opłaty roamingowe w zależności od planu taryfowego pasażera.

Dla uzyskania maksymalnych korzyści z nowego rozwiązania, Wizz Air zaleca pasażerom zwrócić szczególną uwagę podczas procesu odprawy, aby podać aktualne i dokładne numery telefonów kontaktowych oraz adresy e-mail. To zapewnia, że podróżni, w przypadku zakłóceń, uzyskają informacje możliwie szybko.

Obecnie, nowe rozwiązanie głosowe Amelii, dostępne w języku angielskim dla odlotów z Rumunii, Włoch, Węgier, Polski, Wielkiej Brytanii i Austrii, wkrótce będzie dostępne w wielu językach, w tym arabskim, bułgarskim, niemieckim, hiszpańskim, francuskim, węgierskim, włoskim, polskim, rumuńskim, rosyjskim i ukraińskim, co odzwierciedla zaangażowanie linii lotniczej w obsługę różnorodnej bazy klientów.

Oprócz nowego rozwiązania głosowego, klienci Wizz Air nadal będą mieli możliwość na żywo czatować z Amelią za pomocą internetowego chatbota, jeśli potrzebne będzie dodatkowe wsparcie ([Wizz Air uruchamiają chatbota](#) , 2021-04-21).

Powiązane wiadomości

[Wizz Air uruchamia pomoc telefoniczną \(2024-07-17\)](#)

[Wizz Air uruchamiają chatbota \(2021-04-21\)](#)

[Kolejne połączenia Wizz Air z Polski \(2021-04-15\)](#)

[Więcej tras Wizz z Polski \(2021-03-31\)](#)

© Wszelkie prawa zastrzeżone, 2007-2026 Altair Agencja Lotnicza Sp. z o. o