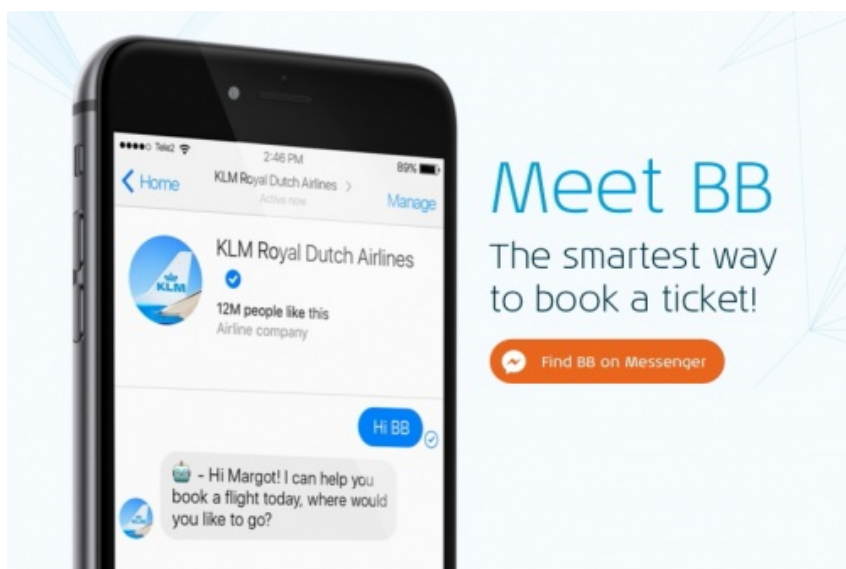


Pierwszy wirtualny pracownik KLM

#Lotnictwo cywilne #Pożegnania 9 października 2017

Od kilku dni klienci holenderskich linii KLM mogą zarezerwować bilet lotniczy poprzez komunikator Messenger z pomocą chatbota, który bazuje na sztucznej inteligencji. Nowy *wirtualny pracownik*, który pracuje w dziale obsługi klienta KLM nazywa się BlueBot (BB) i aktualnie obsługuje zapytania dotyczące rezerwacji biletów - pomaga kupić bilet na dany przelot, wyszuka właściwe lotniska i odpowie na pytania związane z rezerwacją, prowadząc z klientem miłą konwersację z użyciem czata. W tym, czego BlueBot nie umie zrobić samodzielnie - pomoże człowiek - agent KLM, który wspiera *początkującego pracownika*, tak jak technologia wspiera pracę całego działu.



Konwersację z BlueBotem KLM prowadzi się przez komunikator Messenger, w języku angielskim / Zdjęcie: KLM

BlueBot nie jest zwykłym botem. Jest technologią, która sama się uczy, a dodatkowo ma własną osobowość, która łączy sztuczną inteligencję z kilkoma systemami KLM i wsparciem ponad 250 realnych pracowników działu obsługi klienta. W pierwszym etapie bot jest wykorzystywany do zapytań dotyczących rezerwacji lotniczych, ale KLM planuje wkrótce rozszerzyć zakres jego kompetencji. Ma też być kompatybilny z innymi cyfrowymi kanałami komunikacji, a także posługiwać się głosem. Klienci mogą mieć pewność, że zaproponowana oferta przelotu będzie najbardziej korzystna cenowo. BlueBot upewni się też, że pasażer zarobi swoje mile i oszczędności w programach lojalnościowych.

BlueBot został zaprojektowany w oparciu o sztuczną inteligencję tak, aby zrozumieć zadane pytanie i odpowiedzieć na nie w prawidłowy sposób. Chatbot jest połączony zarówno z systemem rezerwacyjnym, skąd czerpie wiedzę dotyczącą lotów, jak też z systemami wsparcia klienta, skąd pobiera gotowe odpowiedzi na standardowe pytania

i może poprosić o pomoc człowieka. Ponadto KLM stosuje wewnętrznie opracowaną sieć neuronową, która pozwala bezbłędnie określić naturę pytania. Pozwala to przeprowadzić selekcję na pytania dotyczące rezerwacji, którymi następnie zajmuje się bot i inne, które są kierowane do agenta KLM. W ten sposób człowiek i sztuczna inteligencja działają razem, aby wspólnie móc odpowiedzieć klientowi na szereg różnorodnych pytań w tym samym wątku konwersacji. Inteligentny system sam się uczy, a jego baza wiedzy rośnie.

KLM są znane z indywidualnego, spersonalizowanego podejścia do klienta. Aktualnie nasz zespół liczący 250 pracowników obsługuje ponad 16 tys. spraw tygodniowo, które napływają do działu obsługi poprzez media społecznościowe. Działamy 24 h na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Klienci oczekują natychmiastowych odpowiedzi i szybkich rozwiązań. Dlatego już od jakiegoś czasu eksperymentujemy z użyciem sztucznej inteligencji, która pozwala skrócić czas oczekiwania na odpowiedź z zachowaniem profesjonalnej, spersonalizowanej obsługi. Nie rezygnujemy z czynnika ludzkiego. Agenci KLM czuwają nad poprawną pracą technologii i wkraczają, jeśli klient zapyta o rzeczy, w których BlueBot nie jest (jeszcze) wyszkolony. Wykorzystanie chatbota to kolejny ważny krok w realizacji naszej strategii w media społecznościowe – powiedział Pieter Groeneveld, starszy wiceprezes ds. usług cyfrowych w Air France KLM ([Robot-asystent w Amsterdamie](#), 2016-04-13).

Zastosowanie chatbota nie jest pierwszym spotkaniem KLM ze sztuczną inteligencją. W swojej pracy, już od roku korzysta z niej dział mediów społecznościowych KLM. Robot, który jest w stanie rozpoznać ponad 60 tys. zapytań ma za zadanie zidentyfikować każde pytanie ze strony klientów, które spływa przez media społecznościowe i dopasować do niego odpowiedź. Następnie agent, po zweryfikowaniu poprawności przygotowanej odpowiedzi, może wysłać ją klientowi. Teraz BlueBot przejął część zapytań – dotyczących zakupu biletu – aby móc obsłużyć je samodzielnie, bez udziału człowieka. Wystarczy tylko rozpocząć konwersację z KLM przez komunikator Messenger, koniecznie w języku angielskim. Bot podejmie rozmowę jeśli napiszemy np. *Hi, I want to book a ticket* lub po prostu *Hi BB*. Odpowiedź zwrotna z piktogramem robota oznacza, że rozmawiamy z BlueBotem.

Powiązane wiadomości

[Pierwszy wirtualny pracownik KLM \(2017-10-09\)](#)

[Robot-asystent w Amsterdamie \(2016-04-13\)](#)

[Wiosenno-letnia oferta Air France-KLM \(2016-04-12\)](#)

[Nowe destynacje KLM w Europie \(2015-12-22\)](#)

[Letni rozkład lotów z Krakowa \(2016-03-30\)](#)

[70-lecie stewardes Air France \(2016-04-01\)](#)

[SkyTeam sojuszem lotniczym roku \(2016-04-04\)](#)
