

# Asystent Google KLM

#Lotnictwo cywilne 27 lipca 2018

**Holenderskie towarzystwo KLM uruchamia swoją najnowszą usługę dostępną za pośrednictwem Asystenta Google. Klienci linii, którzy mają zainstalowaną tę aplikację na swoich urządzeniach mobilnych i inteligentnych urządzeniach domowych, mogą teraz używać poleceń głosowych do łatwego wyszukiwania lotów KLM. Asystent pomaga znaleźć odpowiedzi szybciej, podczas gdy użytkownik ma wolne ręce i może w tym czasie robić coś innego. Usługa jest dostępna w języku angielskim i niderlandzkim. KLM jest jedną z pierwszych linii na świecie oferujących usługi na tej aktywowanej głosem platformie w więcej niż jednym języku.**



*KLM wprowadza nową usługę dostępną poprzez Google Assistant – sterowane głosem wyszukiwanie lotów / Ilustracja: KLM*

Posiadacze aplikacji Asystent Google zainstalowanej na tablecie lub smartfonie mogą aktywować serwis wyszukiwania biletów prosząc o rozmowę z KLM. Na to wezwanie zgłosi się inteligentny, wirtualny asystent Bluebot, który zaoferuje nam pomoc z znalezieniu odpowiedniej oferty przelotu KLM. Przed przystąpieniem do pracy, Bluebot wypyta nas o destynację, port wylotu i daty całej podróży. Po znalezieniu najkorzystniejszej oferty, klient otrzymuje na swoje urządzenie bezpośredni link do wyniku wyszukiwania, gdzie można już samodzielnie zarezerwować podróż.

Należy pamiętać, że rozmawiając z botem KLM należy posługiwać się językiem angielskim (lub niderlandzkim) – tylko wtedy zostaniemy zrozumiani. Nowa usługa pomocy w wyszukiwaniu biletów jest również dostępna na innych urządzeniach, na których działa Google Assistant.

Urządzenia sterowane głosem zmieniają nasz świat. Konsumenci coraz częściej odkrywają i używają aplikacji głosowych w swoim codziennym życiu. KLM chce być

zawsze obecny tam, gdzie są jego klienci, a to oznacza automatycznie obecność na platformie Asystent Google. Zaoferowanie opcji wyszukiwania lotów za pomocą poleceń głosowych w wielu językach jest nie tylko kolejnym usprawnieniem w przygotowywaniu podróży, ale też następnym strategicznym krokiem w cyfryzacji usług firmy. W trosce o wygodę klientów KLM i zgodnie z naszym pionierskim duchem, już teraz czekamy na nowe aplikacje głosowe. Naszym celem jest pozostanie światowym liderem w oferowaniu usług online – powiedział Pieter Groeneveld, starszy wiceprezes ds. usług cyfrowych w Air France-KLM.

Nowo uruchomiona usługa wyszukiwania lotów nie byłaby możliwa bez bota KLM. Działający na rynku od zeszłego roku chat bot o nazwie BlueBot jest technologią bazującą na sztucznej inteligencji. Jest połączony zarówno z systemem rezerwacyjnym, skąd czerpie wiedzę na temat lotów, jak też z systemami wsparcia klienta i zewnętrzną technologią. Chatbot KLM nie jest zwykłym botem. Jest technologią, która sama się uczy, a jego baza wiedzy rośnie wraz z każdym kolejnym zapytaniem. Co więcej, ma własną osobowość – to dziewczyna, pomocna, przyjacielska, profesjonalna, a czasem lekko zuchwała. Bluebot rozpoczęła pracę jako *pracownik* działu rezerwacji lotniczych KLM. Zaprojektowano ją tak, aby mogła odpowiedzieć na wszelkie pytania dotyczące rezerwacji lotniczej KLM poprzez komunikator Messenger. Następnie wirtualnej asystentce umożliwiono pierwszy raz rozmowę głosową, aby wspomagała klientów za pośrednictwem Google Home przy pakowaniu walizek przed podróżą. Obie te usługi są oferowane w języku angielskim.

Teraz można użyć BlueBota do wyszukiwania lotu za pomocą Asystenta Google, rozmawiając z nią już w dwóch językach – angielskim i niderlandzkim. Ponieważ aplikacje głosowe stają się coraz bardziej popularne i powszechnie używane, KLM podąża tym tropem i przed BlueBotem stoją nowe zadania, co będzie nadal rewolucjonizować obsługę klienta. W nadchodzącym czasie pasażerowie holenderskiej linii będą mieli do dyspozycji coraz więcej usług aktywowanych głosem na platformie Google Assistant, a także w różnych kanałach mediów społecznościowych – gdzie obsłuży ich sztuczna inteligencja!

Wdrażanie nowej usługi KLM jest uzależnione od tempa prac nad rozwojem aplikacji Google. Angielska wersja Asystenta Google działa już od jakiegoś czasu, tak więc już można kontaktować się za jej pośrednictwem z BlueBotem i z KLM. Trwają prace nad holenderską wersją aplikacji, która jest wprowadzana na rynek etapami. Aktualnie jest dostępna tylko na smartfonach i tabletach. Następnie zostanie rozszerzona na inne urządzenia mobilne, takie jak np. głośnik Google'a – Google Home.

KLM stawiał pierwsze kroki w mediach społecznościowych w 2009, jako pionier w swojej branży w tej dziedzinie. Od tamtej pory zyskuje reputację inicjatora i prekursora

w zakresie różnych usług i kampanii w nowych kanałach. Linia ma ponad 25 milionów fanów i użytkowników na różnych platformach społecznościowych, za pośrednictwem których otrzymuje ponad 180 tys. komentarzy, z czego 35 tys. to pytania lub uwagi. Zespół konsultantów KLM z działu mediów społecznościowych liczy 300 osób i jest obecnie największym na świecie zespołem tego rodzaju dedykowanym do obsługi klienta.

Za pośrednictwem WhatsApp, Facebooka, Messengera, Twittera, popularnego w Chinach WeChat i koreańskiego KakaoTalk KLM oferuje swoim klientom wsparcie i możliwość kontaktu non-stop przez 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu w 9 językach. KLM był pierwszą linią na świecie, która zaoferowała swoim klientom dokumenty podrózne (jak karta pokładowa) oraz bieżące informacje nt. statusu lotu przez komunikatory WhatsApp, Messenger i Twitter. Od października 2017 linia z powodzeniem wykorzystuje własnego chatbota BlueBot do pomocy klientom w procesie rezerwacji biletów. Chatbot również pomaga (wspólnie z Google Home) w pakowaniu bagażu przed podróżą ([Sztuczna inteligencja w KLM](#), 2018-01-19).

Powiązane wiadomości

[Asystent Google KLM \(2018-07-27\)](#)

[Sztuczna inteligencja w KLM \(2018-01-19\)](#)

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

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

[Spakuj się z wirtualnym asystentem! \(2018-01-03\)](#)

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

---

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