

Chatbot we Wrocławiu

#Lotnictwo cywilne 8 marca 2019

Port lotniczy we Wrocławiu jako pierwszy w Polsce uruchomił dzisiaj swojego chatbota. Jest on dostępny dla wszystkich podróżnych - wyszukuje połączenia lotnicze, wysyła powiadomienia o statusie lotów, znajduje transport lub miejsce parkingowe, podpowiada, gdzie na lotnisku zrobić zakupy i wypić kawę. Zna odpowiedzi na kilkaset pytań i wciąż się uczy.



Port lotniczy we Wrocławiu jako pierwszy w Polsce uruchomił swojego chatbota / Ilustracja: Port lotniczy Wrocław

Na ostatnim etapie przed udostępnieniem chatbot przeszedł wymagający egzamin. Jego funkcjonalność, już w rzeczywistych warunkach, przetestowało kilkudziesięciu pasażerów wrocławskiego lotniska. *Uruchamiamy chatbota dla wygody podróżnych i ich opinie są dla nas najważniejsze. Testerzy ocenili jego działanie bardzo pozytywnie, podkreślali, że jest intuicyjny w obsłudze i zawiera naprawdę bogatą bazę informacji. Przekazali nam też ciekawe sugestie, które pozwoliły udoskonalić niektóre funkcjonalności* – mówi Dariusz Kuś, prezes portu lotniczego Wrocław.

Do korzystania z chatbota wystarczy mieć aplikację Messenger. Wpisujemy w języku polskim lub angielskim: Port Lotniczy Wrocław lub Wrocław Airport, a następnie wita nas sympatyczny avatar lotniska. Co potrafi chatbot? Wysyła przydatne powiadomienia o statusie naszego rejsu. W czasie rzeczywistym, np. jadąc na lotnisko, otrzymujemy informację, o której godzinie otwiera się odprawa, kiedy rozpocznie się wejście na

pokład czy też zamknie bramka. Po przylocie chatbot podpowiada m.in., z którego taśmociągu możemy odebrać swój bagaż. Podpowiada też jak dojechać do portu i pomaga znaleźć miejsce parkingowe na lotnisku. Jest też świetnie przygotowany do roli wirtualnego przewodnika po porcie: możemy zapytać go o sklepy, restauracje, kawiarnie czy strefy dla rodzin z dziećmi. Pomaga znaleźć najlepsze połączenia lotnicze, wyszukuje najtańsze ceny biletów lotniczych, pomaga zarezerwować lot.

Chatbot odpowiada w sumie na kilkaset pytań najczęściej zadawanych przez pasażerów. Ich lista została opracowana na podstawie danych zebranych od personelu lotniskowego, pytań zadawanych przez pasażerów na profilu lotniska na serwisach społecznościowych, a także analizy informacji, których szukają użytkownicy strony internetowej portu. W razie potrzeby, jest też możliwość bezpośredniego kontaktu z moderatorem, który postara się jak najszybciej pomóc. *Chatbot to użyteczne, bardzo praktyczne narzędzie, ponieważ wszystkie informacje znajdują się tu w jednym miejscu i są łatwo dostępne poprzez urządzenia mobilne, z których korzysta już zdecydowana większość pasażerów* – podkreśla Dariusz Kuś.

Co istotne, chatbot ułatwia też zaplanowanie podróży, ponieważ dysponuje wyszukiwarką połączeń zintegrowaną z popularnym Skyscannerem. Dzięki temu można szybko porównać ceny i od razu kupić bilet na wybrany rejs. *Z przyjemnością ogłaszamy naszą współpracę podjętą z lotniskiem we Wrocławiu. Jako globalna marka turystyczna, ciesząca się uznaniem i zaufaniem, współpracujemy z naszymi partnerami oferując podróżującym najlepsze wrażenia i doświadczenia. Port lotniczy Wrocław jest pierwszym w Polsce, który wdrożył nasze rozwiązania technologiczne, aby zapewnić podróżującym dokładne informacje o lotach oraz planowaniu podróży. Nasza współpraca jest doskonałym przykładem możliwości, które stają się dostępne dzięki dynamicznemu partnerstwu* – dodaje Maciej Wróblewski, menedżer Skyscanner ds. rozwoju w Polsce.

To rozwiązanie innowacyjne, do tej pory wprowadziły go tylko niektóre lotniska w Europie. Warto przy tym zauważyć, że nasz chatbot, w porównaniu z nimi, daje dużo bardziej zaawansowane funkcjonalności zwłaszcza w zakresie wyszukiwania połączeń lotniczych – podsumował Dariusz Kuś.

Chatbot powstał dzięki współpracy zespołu ekspertów z portu lotniczego Wrocław, który opracował szczegółową bazę danych niezbędną do stworzenia projektu oraz wrocławskiej spółki Koda Bots, która dostarczyła technologię i wdrożyła narzędzie. *Koda Bots musiała sprostać niezwykle wysokim wymaganiom naszego portu lotniczego i świetnie sobie z tym poradziła. Efektem jest innowacyjny projekt, którego beneficjentem będą nasi pasażerowie* – podsumował Dariusz Kuś. Projekt podczas testów zyskał uznanie zróżnicowanej grupy odbiorców, zarówno pasażerów lotniska (tych podróżujących sporadycznie oraz stałych bywalców portu korzystających z

połączeń sieciowych oraz niskokosztowych), jak i partnerów biznesowych ([Najlepszy rok wrocławskiego portu](#), 2019-01-07).

Powiązane wiadomości

[Chatbot we Wrocławiu \(2019-03-08\)](#)

[Najlepszy rok wrocławskiego portu \(2019-01-07\)](#)

[KLM przylecą do Wrocławia \(2018-11-23\)](#)

[Code-share KLM i Qantas \(2018-10-17\)](#)

[Zimowy rozkład z Wrocławia \(2018-10-25\)](#)

© Wszelkie prawa zastrzeżone, 2007-2025 Altair Agencja Lotnicza Sp. z o. o