ลูกค้าสายการบินลุฟท์ฮันซ่า สวิส และออสเตรียนแอร์ไลน์ส ใช้บริการแจ้งข่าวสารผ่านเฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์ได้แล้ววันนี้

ด้วยบริการแชทบอทตอบคำถามเมื่อเที่ยวบินเกิดเหตุขัดข้องและการแจ้งข่าวสารอื่น ๆ

ผู้โดยสารของกลุ่มบริษัทลุฟท์ฮันซ่ามักมีคำถามที่เหมือน ๆ กัน เช่น เที่ยวบินของฉันจะออกเดินทางตรงเวลาหรือไม่? ทางออกขึ้นเครื่องของฉันอยู่ที่ไหน? น้ำหนักของกระเป๋าที่ถือขึ้นเครื่องคือเท่าใด? เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามเหล่านี้ รวมถึงข้อซักถามอื่น ๆ อย่างรวดเร็ว ผู้โดยสารของสายการบินสามารถใช้งานผู้ช่วยระบบดิจิทัลซึ่งเป็นบริการเสริม เพิ่มเติมจากฝ่ายบริการลูกค้าที่เราคุ้นเคยอยู่แล้วอย่าง บนเว็บไซต์ lufthansa.com แอปพลิเคชั่น Lufthansa และ แอปพลิเคชั่น Customer Service โดยโปรแกรมแชทบอทชื่อ เอลิซ่า (ลุฟท์ฮันซ่า) เนลลี่ (สวิส) และ มาเรีย (ออสเตรียนแอร์ไลน์ส) ซึ่งตั้งชื่อตามพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินคนแรกของแต่ละสายการบิน จะคอยตอบคำถามแก่ลูกค้าทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง บริการลูกค้าระบบดิจิทัลรูปแบบใหม่นี้จะช่วยเสริมประสิทธิภาพของบริการในปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้าที่มีคำถามง่าย ๆ ได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วและได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายบริการลูกค้าจะได้รับการแบ่งเบางาน เพื่อสามารถตอบคำถามอื่น ๆ ของลูกค้าที่ระบบแชทบอทไม่สามารถตอบได้มากยิ่งขึ้น

สำหรับการเริ่มสนทนากับหนึ่งในผู้ช่วยระบบดิจิทัลเหล่านี้ ลูกค้าต้องมีแอปพลิเคชั่นเฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์ ซึ่งหากติดตั้งไว้อยู่แล้ว เพียงกรอกที่อยู่ lh.com/bot, swiss.com/bot หรือ austrian.com/bot ในเบราว์เซอร์ โดยเฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์สามารถใช้งานได้แม้ว่าผู้ใช้งานจะไม่มีบัญชีผู้ใช้เฟซบุ๊กก็ตาม โดยลงทะเบียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์เท่านั้น ลูกค้าสามารถสอบถามสถานะเที่ยวบินรวมถึงข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับเที่ยวบินที่ล่าช้าหรือถูกยกเลิก ในกรณีเที่ยวบินถูกยกเลิกหรือลูกค้าพลาดเที่ยวบินต่อเครื่อง ผู้โดยสารสามารถใช้แชทบอทในการช่วยเปลี่ยนเที่ยวบินใหม่ได้ โดยผู้โดยสารจะเป็นเที่ยวบินใหม่ที่ได้รับการเปลี่ยนมาให้แล้วหรือสามารถเลือกเที่ยวบินใหม่ที่ทางระบบจะแนะนำให้ โดยแชทบอทของเครือข่ายกลุ่มสายการบินลุฟท์ฮันซ่านับเป็นแชทบอทกลุ่มแรกในโลกที่ให้บริการเปลี่ยนเที่ยวบินกับผู้โดยสาร
โปรแกรมแชทบอทสามารถให้บริการแก่ลูกค้าสายการบินลุฟท์ฮันซ่า สวิส และออสเตรียนแอร์ไลน์ส์ หากผู้ช่วยดิจิทัลไม่รู้คำตอบ บทสนทนาจะถูกโอนไปให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าโดยตรง ขณะนี้ให้บริการด้วยภาษาอังกฤษเท่านั้น โดยในอนาคตโปรแกรมนี้จะสามารถให้คำตอบ เช่น น้ำหนักสัมภาระฟรี สถานะของสัมภาระ หรือการแจ้ง

เตือนหากเกิดการล่าช้า การยกเลิก หรือเปลี่ยนประตูขึ้นเครื่อง โปรแกรมบอทยังได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจะสามารถให้บริการผ่านช่องทางอื่น
อาทิ แอปพลิเคชั่นของสายการบิน เว็บไซต์ของสายการบิน หรือบริการส่งข้อความอื่น ๆ เช่น Whatsapp ได้ในเร็วๆ นี้

ระบบบริการตนเองจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้นในอนาคต นอกจากการเสนอบริการทางเลือกอัตโนมัติแบบใหม่นี้ ทางสายการบินลุฟท์ฮันซ่า สวิส และออสเตรียนแอร์ไลน์ส จะยังคงให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละท่านด้วยฝ่ายบริการลูกค้าต่อไป

Media Relations
Lufthansa Group
Phone +49 69 696 2999

เว็บไซต์ http://newsroom.lufthansagroup.com/

ทวิตเตอร์ @lufthansaNews