KLM สุดล้ำ! ใช้เทคโนโลยี AI ให้บริการจองตั๋วเสมือนคุยกับเจ้าหน้าที่

สายการบิน เคแอลเอ็ม รอยัลดัตช์ แอร์ไลน์ หรือ KLM ประกาศเปิดตัวบริการใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารของสายการบิน โดยสามารถทำการจองตั๋วโดยสารได้เองผ่านแอพพลิเคชั่น Messenger ของ KLM ที่เรียกว่า BlueBot (BB) ที่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีสุดล้ำของระบบ AI โดย BB นี้มีหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าของสายการบินในการรับสั่งจองตั๋วการเดินทางผ่านแอพพลิเคชั่น Messenger ด้วยการสนทนาแบบธรรมดาเหมือนติดต่อกับเจ้าหน้าที่ปกติ จากการนำเอาเทคโนโลยี AI มาใช้นี้ช่วยให้ลูกค้าของสายการบินสามารถจองตั๋วได้ง่ายขึ้น ไม่จำเป็นต้องรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของทางสายการบิน KLM อีกต่อไป

ระบบ BB มีความสามารถในการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง และมีบุคลิกส่วนตัวที่ชอบช่วยเหลือ, เป็นกันเอง มีความเป็นมืออาชีพและมีความเฉลียวฉลาดในการสนทนา และระบบ BB เองก็ฉลาดพอที่จะรู้ว่าตนนั้นรับหน้าที่เป็นตัวเชื่อมของลูกค้ากับเทคโนโลยีต่างๆ ที่ KLM มีอยู่พรั่งพร้อม โดยมีทีมงานถึง 250 คนคอยสนับสนุนการทำงานของ BB อยู่เบื้องหลัง เมื่อใดที่ระบบ BB ไม่สามารถให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างเต็มที่ ระบบ BB จะทำการส่งต่อลูกค้ารายนั้นไปยังทีมงานที่คอยช่วยเหลืออยู่เบื้องหลังทันที และอีกไม่นานระบบ BB จะมีบริการเพิ่มมากขึ้นและรองรับการให้บริการกับช่องทางการติดต่อดิจิทัลอื่นๆ เพิ่มเติม โดยเฉพาะการให้บริการด้วยการสนทนากับลูกค้า

“KLM เป็นสายการบินที่เป็นที่รู้จักและชื่นชอบเป็นอย่างดีในการนำเสนอบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้โดยสารรายบุคคล โดยเฉพาะในโลกเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น KLM มีบริการตลอด 24 ชั่วโมงครบทุก 7 วันด้วยเจ้าหน้าที่พร้อมให้การดูแลถึง 250 คนที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้มากกว่า 16,000 เรื่องในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งแน่นอนว่าเราวางแผนเพิ่มสมรรถนะยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันลูกค้าของเราก็ต้องการการตอบสนองที่เร็วขึ้น ดังนั้นเราจึงได้ทดลองนำเอาเทคโนโลยี AI มาใช้ในการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ของเราในการดูแลลูกค้าในแบบที่เป็นส่วนตัว, รวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ด้วยระบบ BB ทำให้ KLM ก้าวไปอีกขั้นในเรื่องของกลยุทธ์ด้านนโยบายสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทั้งยังมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้นำเสนอบริการให้กับลูกค้าแต่ละรายแบบคนต่อคน พร้อมทั้งทีมงานที่คอยสนับสนุนอยู่เบื้องหลังเมื่อถึงคราวจำเป็น” ปีเตอร์ โกรเนอวาล์ด รองประธานอาวุโส ฝ่ายสื่อดิจิทัล Air France KLM

เกี่ยกวับ KLM และสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 สายการบิน เคแอลเอ็ม รอยัลดัตช์ แอร์ไลน์ หรือ KLM เริ่มเป็นที่รู้จักในฐานะองค์กรธุรกิจ

ผู้นำในการให้บริการและนำเสนอแคมเปญผ่านทางเครือข่ายสังคม โดยมีผู้ติดตามในเครือข่ายสังคมแพลตฟอร์มต่างๆ ทั่วโลกมากถึง 25 ล้านราย การสื่อสารผ่านทางช่องทางเครือข่ายสังคมนี้ KLM ถูกพูดถึงมากกว่า 1 แสนครั้งในหนึ่งสัปดาห์ กว่า 15,000 คำถามหรือข้อสอบถาม โดยที่คำถามทั้งหมดได้รับการตอบแบบตัวต่อตัวด้วยเจ้าหน้าที่มากกว่า 250 คนที่ถือว่าเป็นทีมงานด้านเครือข่ายสังคมที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งทั้งหมดครอบคลุมแพลตฟอร์มต่างๆ ทั้ง WhatsApp, Facebook, Messenger, Twitter, LinkedIn, WeChat และ KakaoTalk ปัจจุบัน KLM เปิดให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวไม่มีวันหยุดตลอด 24 ชั่วโมงทั้ง 7 วันใน 9 ภาษาได้แก่ ดัตซ์, อังกฤษ, เยอรมัน, สเปน, ปอร์ตุเกส, ฝรั่งเศส, จีน, ญี่ปุ่นและเกาหลี รวมถึงภาษาอิตาลีในช่วงเวลาเปิดทำการ ซึ่ง KLM ถือเป็นสายการบินพาณิชย์แรกที่เสนอตัวเลือกให้ลูกค้ารับข้อมูลเอกสารและอัพเดตสถานการณ์บินผ่านทางแอพพลิเคชั่น Messenger, Twitter และถือเป็นสายการบินชาติตะวันตกรายแรกที่ให้บริการผ่านทาง WeChat