

KLM verkoopt tickets met behulp van kunstmatige intelligentie

27-09-2017 15:00



KLM heeft een servicebot gelanceerd die klanten tijdens een gesprek via Messenger helpt een ticket te boeken. Dankzij deze vorm van kunstmatige intelligentie kunnen klanten tickets aanschaffen zonder tussenkomst van een medewerker van de luchtvaartmaatschappij.

De zogenoemde BlueBot is zelflerend en verwijst door naar een 'menselijke servicecollega' als het klanten niet verder kan helpen. De servicebot zal volgens KLM binnenkort meer diensten aanbieden en ook beschikbaar komen op verschillende digitale kanalen, waaronder 'voice'.

De luchtvaartmaatschappij telt nu zo'n 250 medewerkers, die wekelijks meer dan zestienduizend vragen moeten beantwoorden. "Deze aantallen zullen alleen maar toenemen, maar klanten willen natuurlijk wel een snelle reactie", zegt senior vice president digital Pieter Groeneveld. Om die reden wordt volgens hem al langer met kunstmatige intelligentie geëxperimenteerd. "BlueBot is de volgende stap binnen KLM's socialmediastrategie."