

Luxemburg, der 27. Juni 2018

# Ein neuer digitaler Assistent für Luxair Luxembourg Airlines

*Luxair Luxembourg Airlines freut sich, die Einführung einer innovativen Technologie im Kundenservice bekannt zu geben: Bobby, der erste digitale Assistent der Fluggesellschaft auf Facebook Messenger. Bobby wurde von unserer Webagentur Concept Factory, führender Experte in der Nutzung digitaler Technologien, entwickelt, um einen effizienten und zeitnahen Dialog mit den Kunden über unseren wichtigsten Social Media Kanal zu ermöglichen.*

Bobby ist in der Lage, häufig gestellte Fragen zu Produktpolitik oder Kundensupport zu beantworten. Er ist rund um die Uhr verfügbar und spiegelt die Strategie der Fluggesellschaft wider, interaktive Kommunikationskanäle zu schaffen, um Kunden effizient zu unterstützen. Unser digitaler Assistent hat eine individuelle und charmante Persönlichkeit und viel Humor, bleibt dabei aber immer respektvoll. Obwohl Bobby vielleicht noch nicht alle Fragen beantworten kann, wird er Sie umgehend an einen kompetenten Ansprechpartner weiterleiten, der helfen kann. Themen die er im Moment hauptsächlich mit Kunden bespricht beziehen sich auf Parken, Versicherung, Check-in und Gepäck. Der digitale Service wird schrittweise erweitert und durch weitere Dialogszenarien ergänzt. Der Chatbot wird bald neue Fragen antworten können.

## **Luxair Luxembourg Airlines, erstes luxemburgisches Unternehmen, das einen digitalen Chatbot auf dem Markt einführt**

Luxair Luxembourg Airlines engagiert sich proaktiv im Prozess der digitalen Transformation und konzentriert sich stark auf die Verbesserung des Kundenerlebnisses, das Kunden während der gesamten Reise und an allen Berührungspunkten geboten wird. Ständige Verfügbarkeit, effiziente Kommunikation und Kundenzufriedenheit sind zentrale Ziele digitaler Strategien. Daher war es für Luxair Luxembourg Airlines sehr wichtig, zu den ersten luxemburgischen Unternehmen zu gehören, die Chatbot-Technologien erforschen und dieses innovative Tool für ihre Kunden einführen.

Zur Einführung lud Bobby die Community ein, mit ihm über den Facebook Messenger zu chatten. Indem die Nutzer das Stichwort « HolaBarcelona » eingaben, konnten sie an einem Gewinnspiel teilnehmen, dessen Preis eine Reise nach Barcelona war. Dieses Spiel zur Einführung wurde sehr gut angenommen, nachdem der Post veröffentlicht wurde haben ganze 1145 Personen mit Bobby interagiert. Im Durchschnitt haben die Veröffentlichungen auf Facebook, die im Zusammenhang mit unserem Chatbot stehen, seit dem 14. Mai ungefähr 6200 Personen erreicht und bereits mehr als 3100 Personen haben sich mit Bobby unterhalten.