

Luxembourg, le 27 juin 2018

Nouvel assistant digital pour Luxair Luxembourg Airlines

Luxair Luxembourg Airlines a le plaisir de vous présenter une de ses innovations majeure dans la relation client : Bobby, le nouvel assistant digital de Luxair Luxembourg Airlines développé par notre agence web Concept Factory, expert dans le digital et les technologies innovantes, sur Facebook Messenger. Le chatbot a été créé pour simplifier la relation avec la communauté Luxair sur son réseau social principal et être plus réactif.

Bobby est capable d'interagir avec les clients pour répondre aux questions les plus fréquemment posées sur des sujets tels que les produits ou le service client. Disponible 24h/24 et 7j/7, il reflète les efforts continus de Luxair pour créer des modes de communications engageants afin d'aider et guider ses clients. Taquin mais respectueux, notre assistant digital dispose d'une personnalité unique et séduisante. Bien que Bobby sache répondre à un large panel de questions, il vous redirigera rapidement vers un expert s'il se trouve face à une question trop pointue. Pour le moment les sujets qu'il aborde avec les clients concernent surtout le parking, les assurances, le check-in et les questions relatives aux bagages. Le service sera régulièrement mis à jour pour offrir à la communauté de nouveaux scénarios et répondre à toujours plus de questions.

Luxair Luxembourg Airlines, première entreprise Luxembourgeoise à proposer un assistant digital

S'inscrivant dans un processus de transformation digital, Luxair Luxembourg Airlines attache énormément d'importance à l'amélioration de l'expérience client en perfectionnant sans cesse l'ensemble de ses points de contact. Une disponibilité immédiate, une communication efficace et la satisfaction de ses clients sont les principaux objectifs de la nouvelle stratégie digitale de Luxair.

Pour son lancement, Bobby invitait la communauté à discuter avec lui via Facebook Messenger. Grâce au mot de passe « *HolaBarcelona* », les participants pouvaient tenter de gagner un voyage à Barcelone. Ce jeu de lancement a été un véritable succès, puisque dès le post pas moins de 1145 personnes ont interagit avec Bobby. En moyenne, les publications Facebook liées à notre chatbot ont touché environ 6200 personnes et depuis le 14 mai, déjà plus de 3100 personnes ont discuté avec lui.