Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Nazionale

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

‘Amelia’: ecco il nuovo chatobot di WizzAir dedicato alla Earhart

notizia pubblicata **21 Aprile 2021** alle ore **11:51** nella categoria **Compagnie aeree**

Wizz Air annuncia l’introduzione del suo chatbot, Amelia. Il nuovo assistente virtuale di Wizz aumenterà gli standard di esperienza del cliente e consentirà di acquisire facilmente informazioni relative ai loro voli fornendo allo stesso tempo una serie di informazioni generali utili alle persone in viaggio. Il nuovo chatbot di Wizz Air è stato ispirato da Amelia Earhart, pioniera dell’aviazione americana che è stata la prima donna aviatore a volare da sola attraversando l’Oceano Atlantico.

Amelia, il chatbot, sarà lieta di rispondere a domande generali relative al COVID-19, assistenza speciale, bagagli, metodi di pagamento, check-in, cancellazione volontaria, viaggi con neonati, servizi WIZZ e a domande relative a molti altri argomenti. Questo nuovo assistente virtuale è gratuito per tutti e consente ai clienti di trovare le informazioni in modo facile e veloce senza dover interagire con nessuno, senza comunicare con gli agenti tramite e-mail o per telefono e senza dover scorrere il sito della compagnia aerea. È disponibile e gratuita anche la chat dal vivo con gli agenti, nel caso in cui i clienti abbiano domande che superano le conoscenze di Amelia.

In Wizz Air ci impegniamo a sviluppare una migliore esperienza di chat e per raggiungere questo obiettivo abbiamo bisogno che i clienti utilizzino il chatbot e lo aiutino ad apprendere e migliorare in base alla domanda e al feedback dei clienti. La funzione chatbot è attualmente disponibile in inglese per un numero limitato di numeri, tuttavia verrà gradualmente implementata per coprire un numero sempre crescente di

argomenti per un numero sempre maggiore di clienti che visitano wizzair.com.

Oltre al chatbot di recente introduzione, gli agenti di chat dal vivo supporteranno i clienti in tutte le domande relative ai voli e ai servizi WIZZ purché non sia necessario apportare modifiche alle prenotazioni che richiederebbero pagamenti. Per le richieste che richiedono pagamenti, Wizz Air fornisce già una serie di opzioni self-service direttamente dall'account WIZZ e il supporto del call center.

"Sono lieta di presentare Amelia, la nostra assistente virtuale che rappresenta una vera rivoluzione nelle soluzioni di customer experience di Wizz Air. L'automazione e la digitalizzazione dei nostri processi è fondamentale per garantire una sempre maggiore soddisfazione del cliente. Wizz Air si impegna ad ampliare le competenze di Amelia e a supportare i passeggeri con una gamma in continua espansione di opzioni self-service per la gestione dei dettagli di viaggio. Diamo il benvenuto ad Amelia a bordo", ha detto Zsuzsa Poos, Chief Customer and Marketing Officer at Wizz Air.