

Sita: i passeggeri di Aeromexico potranno tracciare i bagagli in tempo reale



Tracciatura in tempo reale dei bagagli per chi viaggia con Aeromexico. La compagnia messicana è la prima a integrare la soluzione WorldTracer di Sita che, grazie all'intelligenza artificiale, permette al passeggero di avere informazioni in tempo reale sul proprio bagaglio in chat su Whatsapp e Facebook. I passeggeri potranno dunque fare domande e ricevere risposte in chat sulla localizzazione esatta di borse e valigie in ogni fase del viaggio.

Compagnia aerea che opera a livello globale con 22 milioni di passeggeri e voli per 93 destinazioni – tra

cui 50 rotte internazionali in tre continenti, Aeromexico vanta un servizio clienti di eccellenza. A incontrare il gradimento dei clienti è in particolare il chatbot Aerobot, un canale dedicato all'assistenza che si può utilizzare su WhatsApp o Facebook Messenger. Oggi il chatbot gestisce più del 90% delle richieste dei clienti che giungono attraverso queste piattaforme.

Grazie a Sita il canale si arricchisce di una nuova funzione: utilizzando WorldTracer – l'unico sistema di riconoscimento e tracciatura bagagli a livello globale – Aerobot aiuterà i passeggeri di Aeromexico a localizzare borse e valigie. I viaggiatori dovranno semplicemente scrivere in chat le informazioni relative al proprio bagaglio; sarà Aerobot a elaborare i dati e collegarli al singolo collo, restituendo al passeggero gli ultimi aggiornamenti sulla sua posizione – anche in caso di smarrimento – senza che sia necessario l'intervento di un agente.

“Aeromexico è la prima compagnia aerea a sfruttare l'intelligenza artificiale per migliorare i servizi relativi ai bagagli fornendo le soluzioni di WorldTracer di Sita tramite il suo chatbot – ha commentato Sergio Colella, presidente di Sita per l'Europa -. Utilizzando il nostro WorldTracer API il servizio integra rapidamente e facilmente il canale di chatbot con gli ultimi dati disponibili sul bagaglio. Ci auguriamo che questa sia la prima di tante compagnie aeree internazionali a utilizzare la nostra tecnologia per il bagaglio basata sull'intelligenza artificiale per migliorare l'esperienza di volo del passeggero”.