

KLM ajoute des messages automatisés aux conversations client

Nouvelle étape dans le service de médias sociaux avec l'intelligence artificielle de DigitalGenius

AMSTELVEEN, Pays-Bas et SAN FRANCISCO, le 20 décembre 2017 (GLOBE NEWSWIRE) –

KLM Royal Dutch Airlines franchit une nouvelle étape dans l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au sein de son service de médias sociaux. KLM a collaboré avec DigitalGenius, leader en matière d'IA, pour apporter des réponses automatisées aux questions répétitives des clients sans passer par l'intervention d'un agent de service à la clientèle. Cela permet aux agents de KLM

de consacrer plus de temps à des questions au cours de conversations qui nécessitent l'intervention d'un être humain. KLM est la première compagnie aérienne à proposer une combinaison d'agents humains et d'intelligence artificielle dans une même conversation sur Twitter, Messenger et WhatsApp.

KLM reçoit plus de 130 000 mentions via les médias sociaux par semaine. Ce nombre a augmenté depuis l'introduction de WhatsApp en tant que chaîne de service. Une équipe spéciale de 250 agents de service de médias sociaux participe personnellement à 30 000 conversations chaque semaine. En moyenne, les conversations entre KLM et ses clients comptent entre cinq et six questions et réponses. Les questions auxquelles il est possible de répondre automatiquement grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle se situent généralement au début de la conversation.

KLM utilise l'IA proposée par DigitalGenius qui prend en charge plus de 50 % de l'ensemble des requêtes des clients depuis un an et demi maintenant. Lorsque les agents doivent répondre à des questions, l'IA leur donne une réponse possible. Le système d'IA apprend des réponses apportées par l'agent de service et devient plus intelligent au fil du temps. Jusqu'à présent, les agents devaient décider si la réponse proposée correspondait à la question posée, ajuster la réponse le cas échéant et l'envoyer à la chaîne de médias sociaux appropriée. Avec le nombre important de questions client traitées par le système d'IA, KLM est désormais en mesure d'automatiser les réponses pour les questions les plus courantes sur n'importe quel sujet sans passer par l'intervention d'un agent de service humain. Grâce à cette nouvelle étape franchie dans les médias sociaux, les agents de service de KLM peuvent consacrer plus de temps à des questions qui nécessitent l'intervention d'un être humain.

Pieter Groeneveld, Directeur du digital d'Air France-KLM :

« Avec l'utilisation de l'intelligence artificielle, KLM rend les conversations avec ses clients encore plus précises, correctes et personnelles. C'est ce qui caractérise KLM. Les fortes chutes de neige de la semaine dernière aux Pays-Bas ont provoqué une augmentation significative du nombre de questions sur les réseaux sociaux. Les passagers s'attendent évidemment à une réponse rapide. Grâce à l'IA, nous apportons un soutien technologique à nos agents de service et devrions être en

mesure de répondre à beaucoup plus de questions dans un laps de temps plus court. C'est exactement ce dont le client a besoin. »

Mikhail Naumov, Co-fondateur et Président de DigitalGenius :

Une fois de plus, KLM a réalisé une première dans l'industrie : la capacité à maintenir des conversations hybrides « Humain + IA » pour répondre aux questions de ses clients. C'est l'exemple même d'une entreprise qui utilise la technologie pour libérer du temps aux agents et le potentiel humain, le tout au service d'une marque respectée et de ses clients.

Contact :

Natalie Issa (pour DigitalGenius)

248-613-3513

nataliegissa@gmail.com

This announcement is distributed by Nasdaq Corporate Solutions on behalf of Nasdaq Corporate Solutions clients.

The issuer of this announcement warrants that they are solely responsible for the content, accuracy and originality of the information contained therein.

Source: DigitalGenius via GlobeNewswire

HUG#2157335