COMUNICATO STAMPA

Delta è la prima compagnia aerea USA ad offrire una video chat con il team prenotazioni

Il progetto pilota all'aeroporto di Washington DC propone ai passeggeri un'ulteriore modalità per richiedere assistenza alla compagnia

Washington, 22 agosto 2017 – Il programma pilota più recente e innovativo di Delta Air Lines (NYSE: DAL) all'aeroporto internazionale Ronald Reagan di Washington (DCA) permette ai passeggeri di collegarsi in video chat dall'aeroporto con uno specialista – una novità assoluta per una compagnia aerea statunitense.

Presso il riconfigurato Delta Sky Assist sono stati installati cinque schermi digitali interattivi con ricevitori individuali, di modo che i passeggeri possano connettersi con uno specialista Delta. I passeggeri sollevano il ricevitore, iniziano la video chat *live* toccando lo schermo e possono fare qualsiasi cosa, dal cambio di un volo alla condivisione di un riscontro.

"*Sempre più persone scelgono le video chat per connettersi fra loro nella vita di ogni giorno, e per questo motivo abbiamo voluto introdurre questo canale nell'esperienza del passeggero Delta*" ha detto Charisse Evans, Vice President – Reservations Sales and Customer Care di Delta. "*Disponiamo dei migliori specialisti nel settore, che ora potranno offrire soluzioni mirate al passeggero in un modo ancora più diretto e personale*".

Il progetto pilota Delta Sky Assist è lo sviluppo più recente – del piano del team prenotazioni di Delta per ascoltare, attivarsi e connettersi con il cliente sulla piattaforma che preferisce. Delta invita inoltre già i passeggeri a contattare le prenotazioni sulle piattaforme social come Twitter e Facebook, oltre che via email e al telefono.

Nell'intento di perseguire l'obiettivo Delta di fornire soluzioni innovative che siano accessibili a tutti i passeggeri, uno degli schermi video è posizionato ad un'altezza più adatta a servire i clienti con disabilità. Il design concept include anche un'opzione a tastiera per interagire via scrittura – un input che è il riscontro diretto dell'Advisory Board Delta sulle disabilità, un gruppo composto da clienti Delta con disabilità, punti di riferimento autorevoli per ciò che riguarda il tema dello spazio accessibile.

Questo è solo l'esempio più recente della posizione leader di Delta nel settore in tema di miglioramento della customer experience, e segue i recenti progetti pilota all'aeroporto di Washington per permettere l'accesso alle lounge Delta Sky Club e l'imbarco sull'aeromobile ai passeggeri abilitati utilizzando solamente le impronte digitali.

Nell'ultimo anno Delta si è distinta nel settore dell'aviazione per una serie di soluzioni ad hoc per i propri passeggeri, che includono una nuova esperienza al gate e all'imbarco, consegna bagagli biometrica, handling del bagaglio via RFID, tracking del bagaglio in contemporanea via l'app mobile Fly Delta App,

corsie alla sicurezza più efficienti e automatizzate e app di ultima generazione, che aiutano il pilota ad evitare le turbolenze, per un volo più confortevole.

Delta valuterà il test di video chat per capire se questo crea una migliore opportunità di coinvolgimento per il cliente e prenderà inoltre in considerazione il feedback dei dipendenti per perseguire nuovi miglioramenti. Questo riscontro porterà ad ulteriori touch point innovativi a disposizione dei passeggeri.

Delta

Delta Air Lines serve più di 180 milioni di passeggeri ogni anno. Delta è stata inclusa nella top 50 delle "World's Most Admired Companies" redatta dalla rivista FORTUNE oltre che essere nominata "most admired airline" per la sesta volta in sette anni. Inoltre si è classificata al primo posto per il sesto anno consecutivo nell'annuale sondaggio di Business Travel News Airline, un record per qualsiasi compagnia aerea. Grazie a un ineguagliato network globale, Delta e i vettori Delta Connection offrono servizi verso 329 destinazioni, 62 Paesi e sei continenti. Delta, con sede ad Atlanta, ha circa 80.000 dipendenti nel mondo e gestisce una flotta di oltre 800 aeromobili. Membro fondatore dell'alleanza globale SkyTeam, Delta è parte della joint venture transtlantica, leader nel settore dell'aviazione, con Air France-KLM e Alitalia così come della joint venture con Virgin Atlantic. Con i propri partner nel mondo, Delta offre ai suoi passeggeri più di 15.000 voli al giorno, operando dagli hub di Amsterdam, Atlanta, Boston, Detroit, Londra-Heathrow, Los Angeles, Minneapolis/St. Paul, New York-JFK e LaGuardia, Parigi-Charles de Gaulle, Salt Lake City, Seattle e Tokyo-Narita. Delta ha investito diversi miliardi di dollari in strutture aeroportuali, nel prodotto globale, nei servizi e nelle tecnologie per migliorare l'esperienza dei passeggeri a terra e in volo. Ulteriori informazioni sono disponibili in: Delta News Hub, delta.com, Twitter @DeltaNewsHub, Google.com/+Delta, Facebook.com/delta

Per ulteriori informazioni su questo contattare:

ABC PR Consulting

Maria Vittoria Ambrosioni/Chiara Bartoli

Tel: +39 02 83527768

Maria Vittoria Ambrosioni: mv.ambrosioni@abc-prc.com; Mob: +39 335 1738475

Chiara Bartoli: c.bartoli@abc-prc.com; Mob: + 39 345 4569748