



Communiqué de presse

Royal Air Maroc : un chatbot Whatsapp pour mieux servir les clients

Casablanca, le 19 avril 2019

Royal Air Maroc lance un nouveau service d'information robotisé et instantané via Whatsapp, le réseau social de référence au Maroc et en Afrique. Dans la lignée de sa stratégie d'intégration digitale, RAM devient ainsi l'une des cinq premières compagnies aériennes au monde et la première dans le continent à proposer ce service.

Le chatbot Whatsapp constitue le dernier canal de communication novateur et inédit dans l'industrie du Transport aérien. Grâce à ce service, Royal Air Maroc met à la disposition de ses clients les informations concernant leurs vols en temps réel. Ces derniers peuvent ainsi consulter leurs réservations ou le statut de leur vol via l'application. Ils peuvent également suivre leurs bagages en temps réel ou imprimer leur carte d'embarquement électronique. Par ailleurs, les clients peuvent consulter le solde de leurs miles Safar Flyer, ou encore les informations pratiques concernant l'arrivée de leurs vols telles les indications relatives aux tapis de livraison bagages, la météo sur la destination d'arrivée...

Pour accéder à ce service, les clients sont appelés à enregistrer, sur le répertoire de leur smartphone, le numéro suivant : 00212 5 22 48 84 48. Ils pourront dès lors entamer la conversation avec le robot RAM en envoyant un message tel que «Bonjour » ou «Salut » ... Le robot proposera de choisir la langue de conversation avant de leur présenter les différents services disponibles. Les clients pourront ensuite sélectionner le service de leur choix et obtenir une réponse instantanée.

Le développement d'un chatbot dédié contribuera à l'amélioration du service d'information, enjeu crucial dans le métier du transport aérien. Après avoir intégré la transformation digitale et l'innovation comme piliers de son plan de développement, RAM articule sa stratégie sur un sens de l'écoute et de l'agilité vis-à-vis de ses clients. La compagnie nationale poursuit ainsi la digitalisation de certains processus en vue proposer des solutions innovantes à même de répondre aux besoins et comportements exprimés par la population grandissante des « digital natives ». Accompagnant l'essor de la digitalisation et de l'intelligence artificielle, RAM poursuit son évolution et continue d'offrir de nouveaux services, en phase avec les nouveaux besoins des clients.