

Air France KLM Martinair Cargo en Salesforce stroomlijnen klantervaring

03-07-2023 11:47



Air France KLM Martinair Cargo is een samenwerking aangegaan met Salesforce en Vonage om haar klantenservice te verbeteren. Het doel van deze samenwerking is het stroomlijnen van klantprocessen en het bieden van snellere en meer persoonlijke ondersteuning via verschillende kanalen.

Door gebruik te maken van de technologie van Salesforce en Vonage krijgen de klantenserviceteams van Air France KLM Martinair Cargo een uitgebreid beeld van klanten, waardoor ze interacties kunnen personaliseren en ondersteuning op maat kunnen bieden. De geïntegreerde telefonie en AI-gedreven inzichten in de oplossing zullen bijdragen aan een verbeterde omnichannel service-ervaring.

Door de analyse van klantgegevens, zoals voorkeuren, verzendpatronen en feedback, kan Martinair Cargo zijn diensten verder kunnen optimaliseren. Het bedrijf is ook van plan om het potentieel van generatieve AI te onderzoeken bij het ondersteunen van serviceagenten.

Gert Jan Roelands, Senior Vice President Commercial bij AFKLMP Cargo, benadrukte dat deze investering een belangrijke stap is in hun commerciële transformatie. Het nieuwe CRM-platform zal helpen om de time-to-market te optimaliseren en de algehele serviceniveaus te verbeteren, in lijn met hun streven om een leider te worden in duurzame luchtvracht en tegelijkertijd uitzonderlijke klantervaringen te leveren.

Redactie