

Presse-Information

Korean Air baut KI-Kontaktcenter auf

Seoul, 22. Mai 2024 – Korean Air arbeitet künftig mit Amazon Web Services (AWS) zusammen, um eine AI-Contact-Center-Plattform (AICC) zu entwickeln, die innovative Technologien künstlicher Intelligenz (KI) zur Verbesserung des Kundencenter-Services einsetzt. AWS ist ein weltweit führender Anbieter von Cloud-Technologien.

Die Kick-off-Veranstaltung für die geplante AICC von Korean Air fand am 20. Mai am Hauptsitz der Fluggesellschaft in Seoul statt. Anwesend waren Keehong Woo (Präsident von Korean Air), Kenneth Chang (Executive Vice President und Chief Marketing Officer von Korean Air) sowie Francesca Vasquez (Vice President, Professional Services und GenAI Innovation Center von AWS), Pasquale DeMaio (Vice President, Amazon Connect von AWS), Kee Ho Ham (CEO von AWS Korea) und Ben Cabanas (Director von AWS).

Die AICC ist eine Cloud-basierte intelligente Kundenservice-Plattform, die KI für Voice Bots und Chatbots zur Beantwortung von Kundenanfragen nutzt. Durch den Einsatz einer AICC können Unternehmen mithilfe innovativer KI- und Cloud-Technologien einen individuelleren und effizienteren, weit über einfache Call-Center-Dienste hinausgehenden Kundensupport anbieten.

Mit der neuen KI-Plattform wird Korean Air die direkte Kundeninteraktion ergänzen und die Analyse von aufgezeichneten Kundengesprächen zur Verbesserung der Servicequalität nutzen. Darüber hinaus will die Fluggesellschaft die betriebliche Effizienz durch die Integration von KI-Funktionen steigern, durch ein zentrales Management die Kosten senken, neue Features einbinden und die Servicekanäle ausweiten.

Bis September dieses Jahres wird Korean Air den Call-Center-Betrieb optimieren und die aktuelle Infrastruktur in einer einzigen AWS-Cloud-Plattform zusammenführen. Außerdem will die Fluggesellschaft ihre Services bis Februar nächsten Jahres durch die Integration von maschinellem Lernen und generativer KI weiter verbessern.

„Die Bereitstellung personalisierter Angebote und eine schnelle Problemlösung sind der Schlüssel zum Aufbau und zur Stärkung des Kundenvertrauens“, sagt Kenneth Chang, Chief Marketing Officer von Korean Air. „Durch unsere Partnerschaft mit AWS werden wir fortschrittliche KI-

Technologien nutzen, um die Interaktion mit unseren Kunden zu erleichtern und die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern.“

Um die Kundenzufriedenheit zu maximieren, treibt die Airline aktiv ihre Kompetenzen im Bereich der digitalen Transformation voran. 2021 war die Fluggesellschaft die erste große globale Airline, die ihre IT-Systeme vollständig in die Cloud migriert hat, um proaktiv und flexibel auf sich schnell ändernde Marktbedingungen reagieren zu können. Im vergangenen Jahr hat Korean Air außerdem die cloudbasierte Software-as-a-Service (SaaS) „Workday“ für das Finanz- und Personalmanagement eingeführt, um die Prozesse zu verschlanken.

Über Korean Air

Korean Air wurde 1969 gegründet und gehört heute weltweit zu den Top-20-Fluggesellschaften. 2019 hat die Airline mehr als 27 Millionen Passagiere transportiert (vor COVID). Mit einer Flotte von 161 Flugzeugen und über 20.000 Mitarbeitern bedient Korean Air 110 Städte in 39 Ländern auf fünf Kontinenten.

Für die herausragende Leistung und das Engagement für ein Höchstmaß an Sicherheit und Kundenservice während der Pandemie erhielt Korean Air zahlreiche Auszeichnungen, darunter von Air Transport World die Awards „2021 Airline of the Year“ und „2022 Cargo Operator of the Year“ sowie eine 5-Sterne-COVID-Sicherheits-Bewertung von Skytrax.

Korean Air ist Gründungsmitglied der Luftfahrtallianz SkyTeam und hat sich durch das Joint-Venture mit Delta zu einer der größten transpazifischen Airlines entwickelt.

Mit ihrer Unternehmensvision setzt sich die koreanische Fluggesellschaft zum Ziel, ein anerkannter Marktführer in der Luftfahrtbranche zu werden. Flugsicherheit, Sauberkeit und Komfort stehen im Fokus. Der Slogan lautet „Excellence in Flight“.

Informationen zu weiteren Programmen, Strecken, Flugplänen und Partnern finden Sie auf koreanair.com, facebook.com/KoreanAir, [Google.com/+KoreanAir_KE](https://google.com/+KoreanAir_KE) und Twitter [@KoreanAir_KE](https://twitter.com/KoreanAir_KE).

Sollten Sie keine Pressemitteilungen oder Einladungen mehr von uns erhalten wollen, können Sie uns unter datenschutz@bz-comm.de kontaktieren und sich abmelden. Weitere Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie auf unserer Website.

Korean Air Pressebüro

c/o BZ.COMM, Wiebke Deggau & Marvin Korndörfer, Hanauer Landstr. 136
D-60314 Frankfurt am Main, Tel: +49 (0)69 256 28 88 22, Fax: +49 (0)69 256 28 88 88
E-Mail: Koreanair@BZ-comm.de; Korean Air im Internet: www.koreanair.de
