

Zendesk voor personenvervoer

Volgens het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Euromonitor International zullen de uitgaven van toeristen in 2023 [wereldwijd meer dan \\$ 1.400 miljard](#) bedragen. Nu de beperkingen van de afgelopen jaren grotendeels achter de rug zijn, willen veel consumenten weer meer uitgeven aan reizen. Luchtvaart-, cruise- en spoorwegmaatschappijen kunnen van dit momentum profiteren door de volgende generatie reizigers aan zich te binden. Millennials en Gen Z'ers zijn reislustiger dan andere generaties en zullen de komende jaren waarschijnlijk de reistrends bepalen.

Om een goede indruk te maken bij deze digitale generaties moeten personenvervoersbedrijven eerlijk kijken naar hun klantervaring (CX) en prioriteit geven aan noodzakelijke veranderingen om hun aanbod te moderniseren. Gespreksgerichte service, personalisering en AI kunnen helpen de efficiëntie te verhogen en tegelijkertijd een hoogwaardige service te bieden. Bedrijven die erin slagen te moderniseren kunnen [klantrelaties met een hoge levenslange waarde](#) opbouwen.



Het is echter niet eenvoudig om dat voor elkaar te krijgen. Personenvervoersbedrijven worden geconfronteerd met uitdagingen die hun CX beïnvloeden, zoals:

- **Een tekort aan arbeidskrachten:** Zoals in veel branches hebben transportbedrijven moeite om hun personeel en klantenservice weer op het niveau van voor de pandemie te krijgen.
- **Passagiers krijgen meer invloed:** Passagiers vinden ervaringen steeds belangrijker dan merken. Rechten voor passagiers worden ook vastgelegd in de wet.
- **De noodzaak om te moderniseren:** Veel bedrijven houden nog vast aan communicatie via telefoon en e-mail, met slechte klantervaringen en lange, frustrerende wachttijden als gevolg.
- **Budgettaire beperkingen:** Door de schommelende brandstof- en toeleveringskosten moeten transportbedrijven op andere gebieden geld besparen en tegelijkertijd een hoogwaardige klantenservice bieden.

De reisindustrie staat bekend om frustrerende ervaringen en lange wachttijden. Door verouderde infrastructuur kunnen personenvervoersbedrijven niet de eersteklas klantenservice bieden die passagiers gewend zijn vanuit andere branches. Toch willen klanten graag geld uitgeven aan bedrijven die hen goed behandelen.

67%

van de klanten is bereid meer uit te geven aan uitmuntende ervaringen

Bied een moderne CX door te integreren met bestaande systemen

Door de verouderde infrastructuur staan transportbedrijven voor unieke uitdagingen bij de keuze van een CX-platform. Zendesk biedt een uitbreidbare oplossing waarmee verschillende systemen geïntegreerd en gebruikt kunnen worden (inclusief telefoniesystemen), zodat je uitstekende ervaringen kunt bieden zonder dat je je bestaande infrastructuur hoeft te wijzigen. Zendesk geeft je de mogelijkheid om je CX te moderniseren en aan te passen aan je use cases.

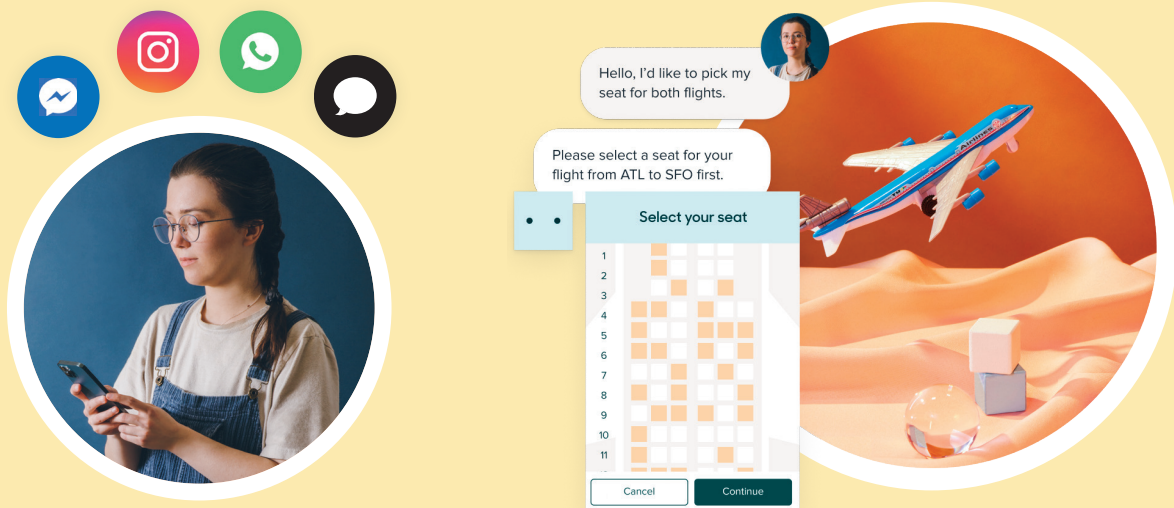
Met Zendesk kun je:

- **Je** oude telefonie- en IVR-systemen **probleemloos integreren**
- **Gepersonaliseerde gesprekservaringen bieden** via je website, mobiel, sms en sociale apps zoals WhatsApp, Messenger en Instagram
- **Klantenservice toevoegen aan** je mobiele app en online boekingspagina's met behulp van Zendesk Messaging en mobiele SDK's
- **API's van Zendesk** gebruiken om gegevens van verschillende systemen te integreren, waaronder GDS (bijv. SABRE, Amadeus, Travelport), Polar, Versonix, eCommerce, loyaliteitsprogramma's, bagagesystemen, enz.
- **Interne processen vereenvoudigen** en workflows voor klantenservice automatiseren voor meer efficiëntie en productiviteit
- **AI-chatbots en aangepaste** helpcenters gebruiken zodat passagiers zichzelf 24/7 kunnen helpen, waar ze ook zijn
- **Aangepaste interactieve apps** toevoegen (zoals stoel-/cabinekiezers of upgrades via berichten/add-ons/SSR-widgets), zodat klanten eenvoudige vragen zelf kunnen oplossen
- **Aangepaste integraties bouwen** met product- en dienstencatalogi, zodat agents mogelijkheden voor upselling, upgrades en reisuitleidingen kunnen vinden
- **Samenwerking** met andere interne teams over de hele wereld mogelijk maken met behulp van kant-en-klare integraties zoals Slack en Microsoft Teams
- **De prestaties van** je klantenserviceteam optimaliseren met behulp van realtime inzichten

Use cases

- | | | |
|---|----------------------------------|----------------------------|
| • Passagiersreizen (reserveringen, verloren bagage, vertragingen, enz.) | • Claims | • Vracht |
| • Loyaltyprogramma's | • Werkzaamheden van de bemanning | • Catering |
| • e-commerce | • Facilitaire werkzaamheden | • Beheer van leveranciers |
| | • Planning van het onderhoud | • Helpdesk voor werknemers |

Hoe werkt Zendesk voor personenvervoer?



1 Een klant heeft een binnenlandse vlucht gereserveerd die aansluit op een 10-daagse cruise. Ze gebruikt haar favoriete social messaging-kanaal om twee weken voor de reis een aantal aanpassingen te regelen. De interactie wordt beheerd door een bot voor selfservice.

2 De bot presenteert een interactieve app. De klant dient een aanvraag in om haar stoel en cabine te upgraden en voor een SSR.



3 Door een vertraging door het weer mist de passagier haar aansluitende vlucht. Ze gebruikt opnieuw messaging om met een agent te chatten via de wifi aan boord.



4 De agent heeft een totaalbeeld van de passagier en kan haar snel omboeken naar de volgende aansluitende vlucht. Ook wordt ervoor gezorgd dat ze op tijd wordt opgehaald op de luchthaven door de cruisemaatschappij.



5 Het was een probleemloze reis. De passagier post over haar ervaring op social media en tagt het bedrijf in haar bericht. De luchtvaartmaatschappij verplaatst het gesprek naar een kanaal voor privéberichten en belooft haar met een kortingsbon voor een toekomstige reis.



Moderniseer je CX en verhoog je ROI



Biedt naadloze support voor passagiers onderweg

Geef passagiers de mogelijkheid om gemakkelijk contact op te nemen via elk kanaal, waar ze ook zijn - voor, tijdens en na de reis



Personaliseer de ervaring voor passagiers

Sla gegevens van passagiers centraal op in de workspace voor agents, voor een persoonlijkere service die meer merkloyaliteit creëert



Doe meer met minder

Werk slimmer en sneller met triggers en automatiseringen, zodat veelgestelde vragen over reizen tot minder repetitief werk leiden



Bied passagiers selfservice

Gebruik aangepaste helpcentra en AI-chatbots zodat passagiers altijd en overal zelf vragen kunnen beantwoorden en problemen kunnen oplossen



Doe je voordeel met inzichten over klanten

Ontdek bruikbare inzichten waarmee je kunt anticiperen op de behoeften van passagiers en proactieve support kunt bieden



Op weg naar lagere totale eigendomskosten en snellere ROI

Verlaag operationele kosten en maak van je klantenserviceteam een winstpost door strategische upsells en add-ons



Dankzij een nauwe samenwerking met Zendesk kon Ryanair, een van de grootste luchtvaartmaatschappijen van Europa, zijn CX transformeren en opschalen om zijn ambitie om jaarlijks 225 miljoen passagiers te vervoeren, te realiseren. Door klanten slimme functies voor selfservice te bieden, kon de luchtvaartmaatschappij in slechts 6 maanden in 38 landen een omnichannelsysteem op één platform implementeren en tegelijkertijd aanzienlijke operationele kostenbesparingen realiseren.

4 mln

maandelijkse
helpcenter-gebruikers

97%

van de problemen opgelost
via het helpcenter

38

landen

52%

van de chatbotvragen
opgelost zonder tussenkomst
van een agent

7

talen

“Vóór Zendesk hadden we ons personeelsbestand moeten verdubbelen, wat neerkomt op 800 mensen extra. We zijn er echter in geslaagd de kosten door operationele efficiëntie te verlagen, ondanks een sterke toename van het aantal passagiers.”

Tracy Kennedy

Director of Customer Service
bij Ryanair

Waarom Zendesk?

Reizen levert al genoeg stress op. Maak het je passagiers gemakkelijker door eersteklas klantenservice te bieden op hun favoriete kanalen, zodat ze hun reis succesvol kunnen voltooien.

[Ontdek hoe andere transportbedrijven hun totale eigendomskosten hebben verlaagd en de ROI hebben verhoogd door uitmuntende CX te bieden.](#)

[Neem contact op met een salesvertegenwoordiger.](#)