

## Le ChatBot de l'Aéroport Nice Côte d'Azur utilise la technologie d'une start-up de Sophia Antipolis

L'Aéroport Nice Côte d'Azur se rapproche encore de ses passagers en leur proposant un nouvel outil d'interaction via Facebook Messenger. Un pas de plus dans l'amélioration de la qualité des services proposés aux voyageurs. A découvrir en Juillet sur la page Facebook de l'aéroport.

### Parlez-vous ChatBot ?

« Chat » comme discussion en ligne et « bot » comme robot.

Le ChatBot, connu aussi sous le nom d'« agent conversationnel », est un logiciel programmé pour simuler une conversation en langage naturel.

### Le ChatBot de l'Aéroport Nice Côte d'Azur : des questions les plus fréquentes à la réservation de parking

Sur la base des questions les plus fréquentes posées par les voyageurs au service Espace Relations Clients, le ChatBot développe, de manière rapide et automatisée, les réponses appropriées sur les thématiques de l'information sur les vols, de l'accès à l'aéroport ou des services disponibles. Un gain de temps pour les voyageurs comme pour les équipes en charge de répondre aux questions des passagers par téléphone ou par email.

En plus de fournir des réponses instantanées aux questions fréquentes, il permet également de réserver sa place de parking à l'aéroport en redirigeant vers les meilleures offres Click&Park.

Le ChatBot s'avère utile pour répondre aux demandes de certains utilisateurs qui ont besoin d'avoir un premier niveau d'informations sans vouloir contacter une personne physique. Toutefois, ils se verront proposer, tout au long du processus de conversation, le choix de contacter un interlocuteur privilégié si besoin.

### Un ChatBot « apprenant »

L'aéroport a choisi un ChatBot "apprenant", qui se nourrit des réponses pour être apte à répondre à de nouvelles questions. Il évolue au fil des différentes conversations qu'il engage avec les internautes via Messenger. Une amélioration de l'utilisation basique d'un ChatBot que propose la société Travelaer, partenaire technologique de l'aéroport sur cette solution.

Un choix stratégique puisque Travelaer dispose d'une expérience solide en développement de ChatBot destiné à des acteurs du secteur aérien comme pour la compagnie Icelandair. Sa proximité territoriale - Sophia-Antipolis - a été un élément déterminant pour établir ce partenariat et faciliter les échanges lors du processus de développement.

### Un outil qui complète la transition digitale de l'aéroport

Plus de 80 % des passagers européens voyagent avec un smartphone, qui leur sert de moyen principal d'informations sur diverses thématiques liées à leur voyage. Il semble primordial d'apporter des solutions adaptées au support mobile pour atteindre ces voyageurs.

Le ChatBot répond au besoin d'exploiter la digitalisation des échanges et la mobilité pour communiquer au bon moment, via le bon média et avec un message personnalisé. Avec près de 60 000 fans sur sa page Facebook, l'aéroport avait tout intérêt à développer son ChatBot sur la plateforme Messenger, donnant un accès direct à la conversation.

Ce ChatBot renforce ainsi la palette d'outils digitaux dont dispose l'aéroport. En phase pilote pour le moment, il permettra de mesurer les nouveaux usages en matière d'expérience consommateur.

Il traduit la volonté de s'engager de façon innovante dans une démarche digitale pour devenir un aéroport de référence dans le traitement de la relation interactive et personnalisée avec ses passagers et ses clients.

Rendez-vous sur la page Facebook de l'aéroport pour tester le ChatBot via Messenger.

**A propos de Travelaer :** Fondée en 2013 à Sophia-Antipolis, la société Travelaer est spécialisée dans l'élaboration de produits et services numériques pour l'industrie du voyage afin d'apporter une meilleure expérience consommateurs. Elle développe des services de réservation en ligne ainsi que des plateformes de messagerie automatisée pour ses clients. [www.Travelaer.com](http://www.Travelaer.com)

**L'Aéroport Nice Côte d'Azur** est le deuxième aéroport de France après Paris avec 12,4 millions de passagers en 2016, 111 destinations directes et 61 compagnies régulières desservant 38 pays. En dehors de Paris, il est aussi le seul aéroport français à proposer une ligne quotidienne sur New York et Dubaï. [www.nice.aeroport.fr](http://www.nice.aeroport.fr)

---

### CONTACT PRESSE

Tel : 04 93 21 30 67 -  
[presse@cote-azur.aeroport.fr](mailto:presse@cote-azur.aeroport.fr)

