



Nachricht

Frankfurt, 19. Juni 2017

Lufthansa-Service-Center über neue App ganz einfach erreichbar

Kundenservice-App integriert Self Service und Dialog für verschiedenste Anliegen vor, während und nach dem Flug

Mit der neuen Kundenservice-App finden Lufthansa-Fluggäste jetzt jederzeit den passenden Berater für ihr Anliegen und werden vorab über die voraussichtliche Wartezeit informiert.

Egal ob Flüge umgebucht werden sollen, Gepäck gesucht wird oder ein Flug storniert werden soll: Ein Klick und der Passagier kann sofort unter den verfügbaren Service-Kanälen wählen. Neu sind dabei die Chatfunktion und die Rückrufoption. Weiterhin sind die bewährten Kontaktkanäle Anruf und E-Mail verfügbar. Darüber hinaus wird auch immer die am besten geeignete Self-Service-Funktionalität angeboten.

Mit der von Lufthansa entwickelten neuen App wird die bisherige Kontaktseite der Lufthansa-App durch eine verbesserte Lösung ersetzt, welche die digitalen Self-Services mit den Lufthansa-Kundenservices zusammenbringt. Die ersten Tage der Pilotphase zeigen, dass die neue Kundenservice-App bei den Lufthansa-Gästen gut ankommt. Innerhalb von vier Wochen wurde die App bereits 2000 Mal heruntergeladen, und die Reaktionen auf das neue Angebot sind durchweg positiv.

Kunden, die in der Lufthansa-App eingeloggt sind, profitieren davon, dass ihre dort hinterlegten persönlichen Daten an die Kundenservice-App übergeben werden. Bei der Kontaktaufnahme via Rückruf, Chat oder E-Mail sind die Daten für den Kundenberater verfügbar, so dass der Fluggast diese nicht erneut angeben muss und damit Zeit spart. Mit der Anzeige der aktuellen Wartezeit bietet Lufthansa dem Kunden schon vor der Kontaktaufnahme Transparenz und mit den passenden Self Services immer auch sofort verfügbare Alternativen. Weiterer Vorteil: Kunden, die über die App anrufen, landen schneller bei einem Kundenberater, da die Auswahl des Themas bereits in der Kundenservice-App erfolgt und so viele Optionsmenüs am Telefon umgangen werden. Weiterer positiver Effekt: Mit FlyNet funktioniert der Chat auch an Bord von Lufthansa-Flügen.

Der neue Service steht für iOS-Smartphones für den deutschen Markt zur Verfügung und kann im App Store einfach heruntergeladen werden.

Deutsche Lufthansa AG
Media Relations Lufthansa Group
Sandra Kraft
T +49 69 696 -58266 oder -2999
<http://www.lufthansagroup.com/presse/>
Follow us on Twitter: @lufthansaNews