

Letiště Praha spustilo digitální asistentku. AVA představuje novou podobu komunikace s cestujícími

23.1.2026 - | Letiště Praha

Letiště Praha uvedlo do provozu moderní nástroj pro komunikaci s cestujícími. Aviation Assistant (AVA) je digitální asistentka, jejímž cílem je usnadnit cestujícím orientaci na letišti. Aktuálně je asistentka propojena s chatovací aplikací WhatsApp, 2. února pak dojde k jejímu propojení s další chatovací platformou - tentokrát s Facebook Messengerem.

AVA cestujícím poskytuje aktuální a přesné informace o letech, nabízí podporu při cestování a efektivně zrychluje komunikaci. K dispozici je 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. V rámci svých služeb nabízí několik klíčových funkcí, jako je „Hlídat let“, „Dotazy a FAQ“ či doporučení pro hladký průchod letištěm.

„V únoru přineseme rozšíření funkcí třeba o komunikaci v Messengeru, čímž se AVA propojí s další rozšířenou chatovací aplikací. V březnu spustíme službu, která cestujícím nabídne možnost přepojení konverzace na operátora informační služby, který na základě kontextu a historie chatu zodpoví dotazy, na které AVA odpověď nedohledala,“ říká Eva Krejčí, ředitelka komunikace a marketingu Letiště Praha.

V rámci služby „Hlídat let“ přináší AVA cestujícím možnost nechat si hlídat konkrétní let a dostávat aktuální informace prostřednictvím automatických notifikací. Jde například o otevření gatu a příslušných odbavovacích přepážek, o zahájení nástupu, o odletu či příletu letadla nebo o přiřazeném zavazadlovém pásu. AVA nahrazuje dosavadní upozornění prostřednictvím SMS a přináší na Letiště Václava Havla Praha nové inovativní řešení, kdy cestující pouze pasivně nepřijímá notifikace o daném letu, ale může se doptat na podrobnosti.

Další klíčovou funkcí je služba „Dotazy a FAQ“, díky které je AVA schopna odpovídat na nejčastější dotazy cestujících, týkající se letiště a cestování. Digitální asistentka pomůže například s orientací v terminálech, s informacemi o parkování na letišti, pravidlech pro odbavení zavazadel či s pravidly, které se týkají tekutin a jejich limitů. Na míru každému cestujícímu dokáže doporučit služby, obchody nebo restaurace na letišti.

<https://www.prg.aero/letiste-praha-spustilo-digitalni-asistentku-ava-predstavuje-novou-podobu-komunikace-s-cestujicimi>