



EDITORIA - EVENTI - SERVIZI DAL 1972 AL SERVIZIO DEL TURISMO PROFESSIONALE

HOME Ultime notizie Rubriche Lavoro Eventi Magazine Focus AboutHotel SEARCH



23 febbraio - Sestri Levante L'evento dedicato agli hotel e operatori che incontrano selezionati buyer Svizzeri ed Europei

HOME > Notizie

Share 0 Tweet 0 Google 0

Arriva "Smarty", la chatbot di Costa

15/02/2018 10:22

A disposizione di tutte le agenzie l'assistente virtuale per rispondere alle Faq



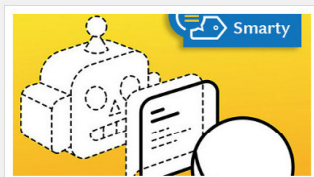
Dopo l'avvio del progetto pilota nei mesi scorsi, è ora a disposizione di tutte le agenzie Smarty, il nuovo "assistente virtuale" di Costa Crociere che, all'interno di Costa extra, supporta gli agenti nelle loro richieste di informazione.

Si tratta di una "chat bot", ovvero un risponditore automatico il cui software si basa sui meccanismi dell'intelligenza artificiale ed è in grado di simulare una conversazione intelligente con l'utente su una chat. Inserito tra i servizi CostaNext in sostituzione del precedente sistema Chiedi-C, Smarty punta a velocizzare la relazione tra Costa e gli agenti.

Incrociando una mole consistente di Faq, informazioni e materiali della compagnia, la chat bot è in grado di offrire risposte precise e circostanziate a moltissime domande quotidiane con le quali ogni giorno l'agente si trova a confrontarsi.

Il supporto in tempo reale offerto dal nuovo assistente virtuale tramite chat bot riguarda 3 aspetti: le prenotazioni, con la possibilità di effettuare modifiche e personalizzazioni e inviare manleve e certificati, le esigenze speciali per l'invio di moduli e informazioni sui servizi dedicati agli ospiti le informazioni più generiche relative al prodotto, ai servizi a bordo, ai finanziamenti e ai documenti di viaggio.

La domanda posta dall'agente di viaggio a Costa attraverso Smarty può trovare risposta efficace attraverso tre livelli di interazione. Con il primo livello, grazie alla tecnologia del bot, Smarty risponde indirizzando l'utente verso la soluzione. Se l'agente non trova risposta, la sua domanda viene girata in automatico a un operatore in grado di rispondere di persona al quesito con una live chat. Infine, per tematiche che necessitano di ulteriori approfondimenti, viene aperto un ticket e la richiesta viene presa in carico da un operatore.



Guarda tutte

TAGS

Costa Crociere Smarty



La nostra rete globale è pensata per te www.koreanair.com

email input field and ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER button

Tweets by @GVLive

Twitter tweet from @GVLive about the Milan flight schedule change



Leggi gli approfondimenti sul nostro magazine GV GUIDA VIAGGI