



Un assistente virtuale per le agenzie: parte Smarty di Costa



TOUR OPERATOR 15/02/2018 10:12

Mi piace 0 Tweet G+ Share

Leggi anche: [Costa Crociere](#)

Dopo l'avvio del progetto pilota nei mesi scorsi, è ora a disposizione di tutte le agenzie **Smarty**, il nuovo **risponditore automatico di Costa Crociere** che aiuta i dettaglianti nelle loro richieste d'informazione.

ARTICOLI DI APPROFONDIMENTO

L'Oriente di Costa Crociere: nuovi itinerari tra Giappone, Taiwan e Corea del Sud
TOUR OPERATOR 25/01/2018 09:27

Effetto Shakira sulle crociere Costa, lo spot spinge le vendite in agenzia
TOUR OPERATOR 19/01/2018 11:29

Incentivi per gli adv Tutti i piani di Costa Crociere
TOUR OPERATOR 20/02/2018 08:02
DI ORIANA DAVINI

Il software della **chat bot** è in grado di simulare una **conversazione intelligente** con l'utente sulla chat ed è stato inserito tra i servizi **CostaNext** in sostituzione del precedente sistema Chiedi-C, con l'obiettivo di velocizzare la relazione tra **Costa Crociere** e gli agenti.

Sempre a disposizione degli adv Smarty è in grado di rispondere a **numerosissime domande**, grazie alla capacità di incrociare una considerevole mole di **Faq**, informazioni e materiali della compagnia e, tramite un **pop-up flutuante**, è sempre a disposizione dei dettaglianti durante la loro navigazione su **Costa extra**, la business community che conta oltre 12.500 agenti iscritti.

Oltre alle informazioni più generiche relative, ad esempio, al prodotto e ai servizi a bordo, la chat bot fornisce un aiuto agli adv sul fronte delle prenotazioni, con la possibilità di **effettuare modifiche** e personalizzazioni e inviare manleve e certificati, e li supporta per **esigenze speciali** per l'invio di moduli e informazioni sui servizi dedicati agli ospiti.

Tre livelli di interazione
I livelli di interazione sono tre: innanzitutto **Smarty indirizza l'utente** verso la soluzione; se, poi, l'adv non

trova risposta, la sua domanda viene girata in automatico a un operatore che risponde di persona con una **live chat**. Infine, nel caso di tematiche che necessitano di ulteriori approfondimenti viene aperto un **ticket** e la richiesta viene presa in carico da un operatore.

amazon Offerte lampo, ancora per poche ore!

Mi piace 0 Tweet G+ Share

Leggi anche: [Costa Crociere](#)

PERCHÉ DUBAI?
LA MONOGRAFIA
ALBATRAVEL GROUP
DUBAI
Live su [albatravel.com](#)

TTG ITALIA 20.02.2018

NOTIZIE PRINCIPALI

TRASPORTI 20/02/2018 08:34

Malpensa punta in alto La speranza Air Italy

DI RITA PUCCI



Obiettivo puntato sui 10 milioni di passeggeri nei prossimi 5 anni, quadruplicando i volumi attuali. Meridiana nella sua nuova veste Air Italy punta in alto ...

AGENZIE VIAGGI 20/02/2018 08:03

L'agenzia di viaggi secondo Gattinoni: portare il brand al cliente finale

f t

TOUR OPERATOR 20/02/2018 08:02

Incentivi per gli adv Tutti i piani di Costa Crociere

DI ORIANA DAVINI

TOUR OPERATOR 20/02/2018 08:01

Maldive Hotelplan Rotta sull'esclusività nel programma 2018

DI LINO VUOTTO



ITALIA **TTG REPORT** ISCRIVITI
RICEVI OGNI GIORNO VIA EMAIL LE NOTIZIE DI TTG

ITALIA **TTG AGENTI SEGRETI**
STORIE E NOMI DI CHI STA CAMBIANDO