Alpitour monitora la sua brand reputation online

Alpitour investe nel monitoraggio online della sua **brand reputatio,** con una nuova piattaforma nata dalla collaborazione fra **Decisyon**, società che fornisce applicazioni di Collaborative Decision Making, ed **Expert System**, leader in tecnologia semantica, che ha sviluppato il software Cogito. L'obiettivo della piattaforma è **raccogliere e mettere a sistema informazioni che gli utenti si scambiano sul web su centinaia di hotel e villaggi turistici del gruppo**, arrivando a **estrarne giudizi rispetto ad aspetti specifici (**reception, ristoranti/pasti, attività per bambini, camere, spiaggia, attività sportive e altri servizi accessori).

“In un’ottica di **continuo miglioramento del servizio offerto ai nostri clienti, riteniamo indispensabile puntare sul monitoraggio online della brand reputation**” commenta **Elena Usilla**, responsabile CRM e Social Media del Gruppo Alpitour. “Questa piattaforma semantica ci permette di ampliare i canali di ascolto della rete, di capire che cosa dicono, desiderano e apprezzano i clienti, attingendo liberamente dal racconto delle loro esperienze. Le **informazioni ci permettono, molto più velocemente di prima, di intervenire sul miglioramento della qualità** e sul mantenimento della promessa.”

“Le nostre soluzioni di Social Intelligence e di Social CRM, che già consentono ad Alpitour di fruire di tutte le informazioni disponibili nello stesso ambiente di lavoro collaborativo e di gestire il servizio di Social Customer Service, aggiungono ulteriore valore integrandosi con la semantica, supportando così Alpitour a migliorare il servizio e focalizzare meglio i bisogni dei clienti, con un impatto significativo sul miglioramento delle revenue”, commenta **Alessandro Severgnini**, Sales Manager di Decisyon. “Nel settore turistico l**e recensioni online influenzano fortemente le decisioni di acquisto, quindi è cruciale per gli operatori tenere sotto controllo questi contenuti**” dichiara **Bruno Bassi**, Senior Account Manager di Expert System. “La tecnologia semantica consente di estrarre il valore della voice of the customer e di ricavare indicazioni strategiche per la crescita del business”.