Booking.com rende disponibile il suo chatbot Booking Assistant in tutto il mondo

Booking.com ha annunciato l’estensione della versione pilota del suo nuovo servizio di assistenza via chatbot, **Booking Assistant**, alle prenotazioni in inglese in ogni parte del mondo. Come ultima evoluzione della piattaforma di messaggistica di Booking.com, Booking Assistant si basa su un sistema di intelligenza artificiale appositamente sviluppato, affiancato da una già ben consolidata assistenza clienti. A disposizione di sempre più viaggiatori prima delle feste di fine anno, Booking Assistant permette a ogni cliente di ricevere un’assistenza immediata per le prenotazioni attive e risposte alle domande più frequenti relative al soggiorno, tramite un programma chat facile e intuitivo. Booking Assistant è stato interamente sviluppato dall’azienda stessa ed è uno strumento all’avanguardia nel settore per identificare e rispondere automaticamente a una mole sempre crescente di richieste inviate dopo la prenotazione, utilizzando il dispositivo e la piattaforma preferiti dal singolo utente.

Intelligenza Artificiale al servizio dei clienti

Booking Assistant si basa su una tecnologia che analizza il linguaggio umano per identificare le domande più frequenti poste dai clienti, inclusi argomenti come pagamenti, trasporti, orari di arrivo e partenza, modifiche alle date, richieste di cancellazioni, informazioni sui posteggi, richieste di letti extra, condizioni per chi viaggia con animali domestici, disponibilità di WiFi e connessione internet, oltre a messaggi di saluto e ringraziamenti vari. Raggiungere più clienti tramite Booking Assistant significa anche aiutare lo strumento a potenziare ulteriormente le sue funzionalità: al momento infatti, Booking.com sta insegnando al sistema a categorizzare il numero di domande che può gestire in più di 90 sottocategorie, per velocizzarne l’identificazione e la risoluzione.
A differenza di altri chatbot, che si concentrano solo sulle conversazioni finalizzate alla prenotazione, sulla vendita di servizi extra durante il soggiorno e pochi altri temi, Booking Assistant è stato costruito per rispondere alle domande più comuni degli utenti. Attualmente il chatbot è in grado di rispondere automaticamente al 30% delle domande relative al soggiorno dei clienti in meno di 5 minuti. Se il sistema identifica una domanda a cui non sa rispondere da solo, richiede l’aiuto dell’assistenza clienti Booking.com o della struttura (in base al tipo di domanda), riportandone la risposta direttamente nella

conversazione. Inoltre, Booking Assistant indica sempre la fonte delle informazioni fornite ai clienti, garantendo quindi il massimo della trasparenza.
“Per noi usare l’Intelligenza Artificiale non significa eliminare l’interazione umana, ma semplificare e personalizzare ancora di più l’esperienza di viaggio dei clienti, rendendola più gratificante in modo immediato e libera da punti critici” spiega **James Waters**, Global Director dell’Assistenza Clienti Booking.com. “Il nostro è un settore incredibilmente complesso dal punto di vista personale ed emozionale, quindi mantenere il giusto equilibrio tra interazione umana e automatizzazione è un aspetto che cerchiamo sempre di migliorare per l’intera esperienza del cliente, Booking Assistant incluso”.

Il futuro della customer care

Secondo una ricerca svolta di recente da Booking.com su 19.000 viaggiatori provenienti da 26 paesi, per il 50% delle persone non importa parlare con una persona vera o un computer, purché si ottenga una risposta alle proprie domande. Inoltre, l’80% delle persone preferisce ottenere informazioni in modalità self-service. Entrambi questi dati dimostrano come Booking Assistant risponda all’esigenza dei viaggiatori di ricevere assistenza al di fuori dei canali tradizionali, come telefono o e-mail. Questa esperienza ibrida che si appoggia a esperti in carne e ossa è sempre disponibile all’interno del sistema, e non richiede l’utilizzo di altri canali di assistenza.
Lo strumento nasce nel contesto dei dispositivi mobili ed è stato adattato per funzionare all’interno dell’app di Booking.com per iOS e Android, come anche su Facebook Messenger. Può essere utilizzato anche dal sito desktop, mobile e tablet di Booking.com ed è identificato dall’icona della chat accompagnata dal testo "Fai una domanda".