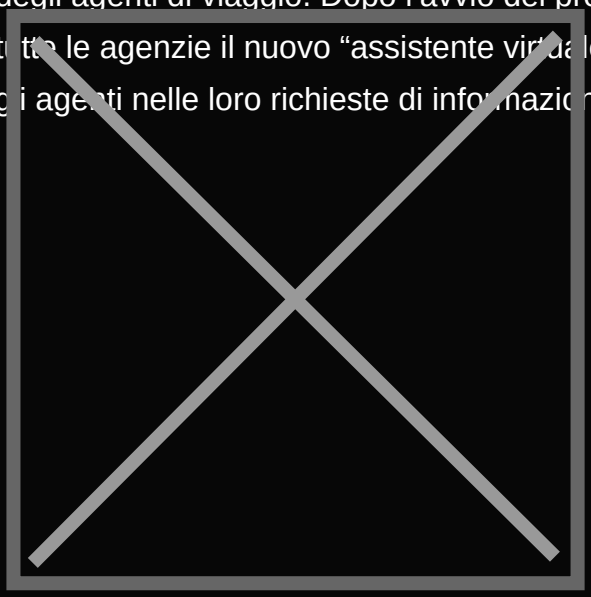
Ecco Smarty, il chatbot di Costa Crociere per le agenzie viaggi

Si chiama Smarty ed è in grado di rispondere in modo chiaro e veloce a tutte le domande quotidiane degli agenti di viaggio. Dopo l'avvio del progetto pilota nei mesi scorsi, è infatti ora a disposizione di tutte le agenzie il nuovo "assistente virtuale" di Costa Crociere che, all'interno di Costa extra, supporta gli agenti nelle loro richieste di informazione.



Smarty è un chatbot vale a dire un risponditore automatico il cui software si basa su algoritmi di intelligenza artificiale in grado di simulare una conversazione 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 molto consistente di Faq, informazioni e materiali della Compagnia, il chatbot è in grado di offrire risposte precise e circostanziate a moltissime domande quotidiane con le quali ogni giorno l'Agente di Viaggio si trova a confrontarsi. Un nuovo servizio digitale pensato da Costa per rimanere al fianco delle Agenzie 24 ore su 24: Smarty è infatti sempre a disposizione dell'Agente durante la sua navigazione su Costa extra con un pop-up fluttuante.

Il supporto in tempo reale offerto dal nuovo assistente virtuale tramite chatbot 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.
Il successo del progetto Smarty, ora esteso a tutte le agenzia di viaggio italiane, conferma la volontà di Costa Crociere di innovare il modo di comunicare con la distribuzione organizzata potenziando ulteriormente Costa extra, la business community che conta oltre 12.500 agenti iscritti e attraverso la quale ogni giorno 3500 agenti prenotano, si informano e si formano.