Costa Crociere premiata per la Customer Experience e per il chatbot Smarty

Innovazione tecnologica e customer experience. Il modello Costa si conferma vincente sul mercato e ottiene due prestigiosi riconoscimenti. In occasione della 17’ edizione dei “Club CMMC Awards”, la Compagnia di Crociere è stata infatti premiata a Milano per le importanti innovazioni apportate nelle modalità di gestione dei rapporti con la Clientela.

Il nuovo modello **“Costa Experience”**, che ha portato recentemente alla revisione di tutti i processi di selezione, formazione e riconoscimento di benefits per gli Agenti del Contact Center e all’innovazione degli strumenti comunicativi che vengono utilizzati per interfacciarsi con i Clienti, si è aggiudicato il primo posto per il Premio CEM- Customer Experience Management.

Costa Crociere si è classificata al secondo posto anche nella categoria Chat Bot & AI Customer Service grazie al lancio di Smarty, l’assistente virtuale che, all’interno di Costa extra, supporta gli Agenti nelle loro richieste di informazione. Smarty è, infatti, un “chatbot” 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, punta a velocizzare la relazione tra Costa e gli Agenti offrendo risposte precise e circostanziate a moltissime domande quotidiane con le quali ogni giorno l’Agente di Viaggio si trova a confrontarsi.

Il quesito posto dall’Agente 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.

“Siamo molto orgogliosi di questi prestigiosi riconoscimenti, che rispecchiano il grande apprezzamento espresso dalle Agenzie per l’impegno profuso costantemente da Costa per innovare e incrementare i servizi a loro disposizione – ha dichiarato **Carlo Schiavon**, Direttore Sales&Marketing Italia di Costa Crociere -. Per quanto riguardo Smarty, in modo particolare, a pochi mesi dal lancio registriamo già un alto livello di soddisfazione, con un tasso di utilizzo da parte degli Agenti nostri partner di oltre il 50%”.

“Considerando i nomi delle grandi aziende finaliste con noi ai Club CMMC Awards, non possiamo che essere molto orgogliosi per il grande lavoro che è stato fatto e per i risultati ottenuti in così poco tempo -ha commentato **Daniele Caso**, Direttore World Wide Commercial Operations della Compagnia –. Questi due riconoscimenti rappresentano un grande risultato, ma allo stesso tempo ci spingono a fare sempre meglio sul fronte dell’innovazione”.