Come migliorare l'esperienza in hotel dei clienti con gli assistenti vocali

Questo articolo è di Arthur Chapin, Senior Vice President e Chief Product Officer di Expedia Group

Un tempo poter interagire con dispositivi in grado di comprendere le nostre richieste non era altro che un sogno. Oggi siamo più vicini che mai alla realizzazione di questo sogno. Grazie a prodotti come Siri di Apple, Google Home, Amazon Alexa e Cortana di Microsoft, la tecnologia di riconoscimento vocale è diventata uno degli argomenti più discussi nel settore del turismo e dei viaggi.

Per ora gli assistenti vocali non sono pronti per gestire situazioni di viaggio concrete. Soluzioni multimodali che includono uno schermo, come Google Home, sembrano essere più promettenti, perché gli elementi grafici integrati sono più intuitivi per gli utenti nuovi e possono fornire più informazioni rispetto al solo audio.

Mi chiedono spesso se questi dispositivi possono essere sfruttati allo stesso modo negli hotel per offrire un'esperienza di viaggio differenziata agli ospiti. Personalmente, credo che sia ancora presto.

I dispositivi IoT nelle stanze sono principalmente progettati per offrire vantaggi alle persone al loro interno: possono regolare le tende, accendere le luci o rispondere a domande sull'hotel. Questo tipo di applicazione si sta evolvendo molto rapidamente.

I dispositivi intelligenti sono un'ottima soluzione per dare informazioni sulla struttura e rispondere alle richieste degli ospiti. Sono molto utili per ridurre gli elementi di disturbo e migliorare la comunicazione tra hotel e clienti.

Queste funzionalità avanzate offrono un altro vantaggio alle strutture: permettono di scoprire richieste più frequenti degli ospiti. Poter quantificare questo tipo di informazioni è molto utile per perfezionare l'offerta e soddisfare le necessità più importanti, due elementi che permettono di migliorare il trattamento riservato ai clienti.

Non tutte le persone vedono di buon occhio questa tecnologia: alcune la trovano utile, altre non vogliono avere nulla a che fare con gli assistenti vocali e sono giustamente preoccupate per la loro privacy. Il primo obiettivo di qualsiasi hotel che si rispetti è assicurarsi che gli ospiti si sentano a loro agio, quindi non bisogna sottovalutare queste preoccupazioni. Qualsiasi sia il livello tecnologico della tua struttura, assicurati che i clienti abbiano ben chiare le misure che adotti per proteggere i loro dati e le loro informazioni riservate. Ad esempio, potresti chiedergli il consenso a soggiornare in una stanza

dotata di assistente vocale durante il check-in, così da evitare situazioni sgradevoli.

Il cliente è la priorità

In base alla tecnologia che decidi di utilizzare, avrai bisogno di un'infrastruttura adeguata. **Expedia Group** ha investito nella piattaforma ALICE per aiutare gli hotel a soddisfare le richieste degli ospiti e gestire gli aspetti amministrativi. Ma per offrire il miglior trattamento possibile ai tuoi clienti, è probabile che tu debba fare altri investimenti tecnologici. Avrai bisogno di persone che sviluppino le funzionalità, di un team di assistenza che installi ed esegua la manutenzione dell'hardware, come di un modo per monitorare le prestazioni e il livello di soddisfazione.
La tua priorità deve sempre essere il trattamento riservato ai clienti. Qualsiasi tecnologia che decidi di usare deve essere intuitiva e semplice da utilizzare per chiunque. Dopo aver testato le nostre skill di Alexa e action dell'assistente Google, abbiamo capito che è fondamentale prevedere un momento di formazione. Le persone potrebbero non sapere quali sono le potenzialità dell'assistente vocale e restare confuse.
Gli assistenti vocali sono una tecnologia emergente e hanno ancora un grande margine di miglioramento. Gli hotel avranno bisogno di rivolgersi a degli esperti per la configurazione e la manutenzione dei dispositivi, ma poche aziende offrono questo servizio. Ciò non significa che bisogna rinunciare a installarli: con il giusto approccio, possono davvero dare un contributo positivo all'esperienza dei clienti.
Grazie a un sistema come ALICE, le richieste degli ospiti possono essere indirizzate direttamente al tuo software operativo. Credo sia una soluzione di gran lunga migliore rispetto a dover installare e gestire un sistema dedicato solo alle richieste vocali. E certo, l'assistente vocale dovrà poter accedere a Internet, quindi avrai bisogno di una buona copertura Wi-Fi e una connessione di rete ad alta velocità.
Le potenzialità sono enormi tanto per il front-office quanto per il back-office. Nel primo caso, gli effetti della rivoluzione tecnologica sono già evidenti: molti hotel utilizzano check-in digitale e serrature delle camere senza chiave in modo da lasciare più tempo agli addetti alla reception per rispondere alle domande degli ospiti. In futuro potremmo vedere sempre più compiti amministrativi lasciati alle macchine, così che gli addetti possano dedicarsi ad attività di concierge e risoluzione problemi. Tuttavia, credo che i cambiamenti più grandi si vedranno nel back-office: gli assistenti vocali potrebbero diventare un servizio di supporto clienti direttamente in stanza.

Un servizio migliore e più veloce

È sempre importante concentrarsi sugli aspetti che risolvono i problemi reali dei viaggiatori. Gli assistenti vocali sono ottimi per richieste transazionali come ottenere degli asciugamani extra o far

sapere agli addetti che la stanza deve essere pulita: operazioni che non hanno bisogno di interazione umana. Automatizzare queste richieste di routine può eliminare gli elementi di disturbo e ridurre la possibilità di errore. Ma non solo: oltre a migliorare l'efficienza, permette al personale di concentrarsi su situazioni che richiedono empatia o competenze specifiche.

Un altro aspetto interessante di questi dispositivi è che molti possono gestire richieste in più lingue. È una caratteristica da impostare a monte, ma se fatto a dovere permette ai viaggiatori di comunicare con l'hotel e ottenere informazioni senza bisogno di traduzione. È un vantaggio che può davvero trasformare l'esperienza cliente: abbattere le barriere linguistiche consente alle strutture di risolvere situazioni che altrimenti non sarebbero in grado di affrontare con il solo personale in servizio.

Si viaggia per vivere un'esperienza personale indimenticabile, per questo non credo che gli assistenti virtuali sostituiranno gli esseri umani a breve. Giusto per fare un esempio, la risposta artificiale di un dispositivo non può essere paragonata all'attenzione di un concierge esperto. Ma credo che un sistema automatizzato possa offrire un servizio migliore e più veloce agli ospiti.

In Expedia Group ci stiamo impegnando per capire come aiutare gli hotel partner a utilizzare gli assistenti vocali per migliorare il trattamento riservato ai clienti. Speriamo di poter presto condividere grandi novità.