Sabre e Mindsay: chatbot in partnership per migliorare il servizio clienti

Mindsay, leader in materia di IA conversazionale dell'industria dei viaggi, e Sabre hanno annunciato il lancio di una soluzione di automazione del servizio clienti per compagnie aeree, agenzie di viaggio online e TMC.

In qualità di unica tecnologia di IA conversazionale a integrarsi completamente con Sabre, gli agenti virtuali di Mindsay sono totalmente connessi alle API di **Sabre**, permettendo così di rispondere automaticamente a diverse richieste, da semplici domande frequenti a complesse modifiche delle prenotazioni.

Questa integrazione consente alle aziende del settore dei viaggi di soddisfare automaticamente fino al 70% delle richieste dei clienti, riducendo in maniera significativa i volumi di chiamate e live chat. Grazie ai **bot** che rispondono alla maggior parte delle domande comuni, gli agenti di viaggio possono concentrarsi a risolvere i casi più urgenti e complessi. Tramite l'integrazione con piattaforme come Zendesk, Salesforce, Intercom e Genesys, Mindsay consente agli agenti di viaggio di inserirsi e uscire dalle conversazioni in tutta semplicità, garantendo un servizio cliente impeccabile ed efficiente.

Kilroy, tra le OTA clienti di Sabre, è la prima azienda di viaggi ad utilizzare Mindsay, Sabre e Zendesk per l'automazione di una serie di richieste dei clienti, tra cui: la modifica e cancellazione di voli; la qualificazione di richieste di rimborso; le informazioni sullo status del volo, sul check-in e l'accesso alle carte d'imbarco; le risposte a domande su franchigia bagaglio, restrizioni di viaggio e molto altro

"Sabre si impegna a fornire alle OTA nostre clienti soluzioni differenziate in base ai loro bisogni per superare le aspettative dei loro clienti, e ciò ha inizio dalle nostre API" – ha affermato **Madhavan Kasthuri**, Managing Director EMEA Online Business di Sabre. "Siamo lieti di poter collaborare con un partner così impegnato e lungimirante che comprende chiaramente il ruolo svolto dalla tecnologia nell'offrire quell'esperienza impeccabile che i viaggiatori di oggi si aspettano sempre più spesso, soprattutto per quanto riguarda il canale online".