Come Facebook cambierà i gusti dei viaggiatori: prenoteremo viaggi con Messenger e Whatsapp?

Ieri nel corso di F8, la conferenza degli sviluppatori, **Facebook** ha annunciato ufficialmente le novità più attese per il futuro della piattaforma. La più consistente è l'apertura ai **chatbot** nel suo sistema di messaggistica, gli automatismi che stanno facendo la fortuna di Telegram e che permettono di eseguire delle azioni attraverso dei comandi specifici.
In questo modo ogni azienda potrà sviluppare il suo chatbot, un assistente virtuale che consentirà di svolgere azioni standard come la customer care, la diffusione di news e gli acquisti online. Gli utenti potranno accedere a questa gamma di azioni collegandosi con la pagina dell'azienda e digitando i comandi disponibili e, in un futuro non troppo lontano con interfacce di **Artificial Intelligence** più sviluppate, rispondendo direttamente al linguaggio naturale.
facebookmessenge botsAlcune aziende stanno già testando la novità e in prima linea in questo campo ci sono compagnie come **KLM**, Uber, Hyatt e Expedia: la prima già dalla fine dello scorso anno offre attraverso Messenger un servizio di informazione in tempo reale sui voli dei passeggeri e, come ha rivelato Tnooz, sta progettando un sistema per vendere attraverso la chat di Facebook upgrade, servizi ancillari fino alla prenotazione stessa del volo.
hyatt**Uber** a dicembre ha introdotto la possibilità, negli Usa, di prenotare una corsa direttamente dalla chat di Messenger (nonché da Google Maps) mentre **Hyatt** propone offerte relative alle camere disponibili. Da ultima anche **Expedia** è entrata nel ristretto gruppo di aziende che stanno testando in anteprima i chatbot per cui possiamo aspettarci un futuro in cui si potranno gestire le prenotazioni delle Ota direttamente da Facebook. Pensate ad esempio a un chatbot che monitora il prezzo di un hotel e propone di riprenotarlo se si abbassa il prezzo. Il tutto con un paio di tocchi sullo schermo di un'app che conta 900 milioni di potenziali clienti.
E dopo Messenger, che rappresenta il punto di riferimento per le aziende che hanno una pagina Facebook, potrebbe essere il turno di **Whatsapp** che nei giorni scorsi ha integrato diverse novità nel campo della crittografia delle comunicazioni e che rappresentano il primo passo verso la realizzazione di transazioni sicure attraverso l'app di messaggistica e che potrebbero riguardare tanto le aziende

quanto i privati, identificati attraverso il proprio numero di telefono.
I concorrenti di Facebook d'altronde non stanno a guardare: su **Telegram** i bot sono già disponibili e le aziende stanno sbarcando sull'app alla spicciolata per fornire servizi di customer care, in Italia è il caso ad esempio di Trenitalia.
Anche Microsoft punta sull'intelligenza artificiale attraverso **Skype** e l'assistente virtuale Cortana. Nella conferenza per gli sviluppatori che si è tenuta a inizio Aprile a San Francisco hanno svelato di aver realizzato un'applicazione di prenotazione per Westin Hotel & Resorts e hanno aperto la possibilità a tutti di creare Bot per Skype.
I piani di **Google** al riguardo non sono ancora trapelati, ma sui blog che parlano di Android già da alcuni mesi si rincorrono voci che vedono anche Mountain View impegnato sullo sviluppo di un assistente virtuale per Hangouts.
Se volete farvi un'idea dei Bot già disponibili per le diverse piattaforme (oltre alle già citate ce ne sono diverse emergenti come Slack, Viber e Line) fate un salto in questa pagina:
https://www.botpages.com/
Insomma, il futuro delle app di messaggistica sembra segnato, con una forte virata sui servizi di customer care ed ecommerce. E il mondo dei viaggi sarà il primo a sperimentarne le conseguenze.