Arriva Booking Messages, l'assistente virtuale di Booking.com: template in 42 lingue

Si chiama **Booking Messages** la nuova interfaccia di Booking.com: si tratta di una piattaforma simile a una chat che consente ai viaggiatori e alle strutture ricettive di comunicare gli uni con le altre dal momento della prenotazione. A rispondere non sarà però una persona ma un chatbot, un software appositamente programmato per rispondere e soddisfare le richieste più comuni. Prosegue dunque il trend che vede le principali piattaforme sviluppare sistemi di assistenza virtuale: Booking si aggiunge alla lista di coloro che stanno lavorando in questa direzione, come Facebook, Skype, Telegram e Google, come scrivevamo meno di un mese fa in questo articolo.

Ora i clienti di Booking.com in tutto il mondo possono gestire in maniera facile e veloce le richieste più comuni. L'interfaccia Booking Messages include dei **template pre-compilati** per alcune azioni predefinite, come concordare l'orario di check-in e di check-out, richiedere il parcheggio o la tipologia dei letti. Tutto in tempo reale e tramite un'interfaccia simile a una chat e per questo più familiare al cliente.

"Siamo sempre alla ricerca di modi innovativi per assicurare la migliore esperienza di viaggio possibile per i nostri ospiti" afferma **David Vismans**, il Chief Product Officer di Booking.com. "Sappiamo che il 75% dei nostri utenti preferisce gestire in maniera autonoma le richieste più semplici. Con questa nuova funzionalità, i nostri clienti possono personalizzare e gestire il proprio viaggio letteralmente dal palmo delle loro mani. Questa tecnologia evita di avere a che fare con reception affollate, problemi di fuso orario o di comunicazione tra persone che parlano lingue diverse". Solo per fare un esempio, Booking Messages prevede template già tradotti in tutte le 42 lingue supportate da Booking.com.

Sebbene la tecnologia sia ora disponibile per tutti i clienti, il rilascio di Booking Messages per le strutture ricettive avverrà in più fasi, in modo da integrarlo con l'app Pulse, la piattaforma mobile per i partner. Quest'app è stata creata per permettere ai partner di essere sempre aggiornati sulle informazioni relative alla propria struttura, come per esempio le nuove prenotazioni, i check-in e ora, grazie a Booking Messages, anche le richieste speciali degli ospiti. La nuova interfaccia Booking Messages è già disponibile per tutti i clienti di Booking.com, sia che usino la versione desktop, mobile o tablet del sito, sia che usino l'app - Android o iOS - di Booking.com.

VentureBeat spiega che il funzionamento di Booking Messages potrà essere a due vie: oltre a quella classica in cui il cliente fa una richiesta e ottiene una risposta ci sarà anche la possibilità per gli albergatori di chiedere informazioni al cliente e lasciare gestire al chatbot la raccolta delle risposte, come, ad esempio, l'orario di arrivo dei viaggiatori per facilitare la gestione dei check in.
Sono inoltre in fase di test, e saranno rilasciate presto, funzionalità aggiuntive quali la traduzione per i messaggi di testo liberi, il check-in veloce, la valutazione del check-in e altre opzioni riguardanti attività connesse al soggiorno, come la prenotazione di ristoranti o di trattamenti benessere offerti dalle strutture ricettive.