Sabre crea un chatbot per gli agenti di viaggio

Sabre Corporation ha annunciato lo sviluppo di un **chatbot** basato sull'intelligenza artificiale (IA) e che verrà testato inizialmente con due agenzie di viaggio e i loro clienti.
Si tratta della Travel Solutions International (TSI) USA di Dallas e la Casto Travel di San Francisco che proveranno una versione **white-label** del chatbot con i loro viaggiatori tramite Facebook Messenger. Il chatbot potrà essere utilizzato per gestire le richieste di assistenza e servizio clienti più comuni, come la modifica di una prenotazione aerea. Per i casi più complessi, invece, le richieste saranno trasferite direttamente ad un agente vero e proprio.
Uno dei problemi principali delle interazioni tra esseri umani e computer è costituito dalla capacità dei computer di comprendere le intenzioni di una persona e di individuare le informazioni rilevanti per tali intenzioni. Lo sviluppo delle applicazioni di viaggio, inoltre, è reso ancora più complesso dal fatto che tali applicazioni devono essere in grado di riconoscere un'infinità di termini unici e frasi specifiche.
"Le tecnologie intelligenti, come i chatbot, stanno aumentando i canali di interazione tra aziende e clienti", ha dichiarato **Lili Cheng**, Corporate Vice President per IA e ricerca di Microsoft. "Il chatbot di Sabre è un esempio di come l'IA può aiutare ad espandere le opportunità di business e incrementare il livello di soddisfazione dei clienti".
La fase di testing servirà a Sabre e ai suoi partner per valutare le situazioni in cui i viaggiatori si affidano al chatbot e i casi in cui, invece, preferiscono interagire direttamente con un agente. Le aziende coinvolte nel processo si aspettano di raccogliere nuovi dati su quale sia il modo migliore per gestire le richieste tramite chatbot e risolvere le sfide più comuni a cui devono far fronte diversi settori in materia di software conversazionali.
Mark McSpadden, Vice President per i prodotti e le tecnologie emergenti di Sabre, ha dichiarato: "I viaggiatori vogliono disporre di soluzioni tecnologiche che offrano un'esperienza più semplice e intuitiva, soprattutto nella gestione delle modifiche dell'ultimo minuto e dei disservizi che possono verificarsi. Insieme a Microsoft e ad alcune agenzie partner stiamo esaminando le potenzialità dell'IA e dei chatbot per distribuire soluzioni self-service che automatizzino la gestione delle più comuni richieste di assistenza dei clienti e, allo stesso tempo, aiutino le agenzie a fornire servizi maggiormente personalizzati nei casi più complessi".
Sabre non è nuova al mondo dei chatbot: di fatto, **Sabre Hospitality Solutions** sta sviluppando un nuovo prototipo che consentirebbe ai viaggiatori di cercare, prenotare e comunicare con gli albergatori

tramite le più comuni piattaforme di messaggistica, tra cui Facebook Messenger, WhatsApp, Twitter e SMS, oltre ai più noti assistenti vocali, come Alexa (Amazon), Cortana (Microsoft) e Google Home. Una volta completato lo sviluppo, l'azienda sperimenterà il prototipo con alcuni degli hotel suoi clienti.