Il chatbot di Best Western attivo in tutti gli hotel italiani della catena. E spunta la partnership con Musement

Best Friend, il chatbot di Best Western sviluppato da Travel Appeal, è ora disponibile in tutti i 160 alberghi affiliati al Gruppo. Il servizio, in fase test all'inizio del 2017, come avevamo raccontato a dicembre scorso, è oggi attivo negli hotel a brand **Best Western** in Italia.

Best Friend

Best Friend è il servizio di chatbot intelligente sviluppato da Travel Appeal che consente una relazione diretta con i viaggiatori: un potente motore di Marketing Automation che fornisce supporto, vende servizi aggiuntivi, costruisce programmi di fedeltà e interpreta le esigenze dei clienti. Un prodotto nato per rispondere alle esigenze dei clienti di avere un servizio di ospitalità a 360° e che grazie alla recente partnership con **Musement** - la piattaforma di esperienze di viaggio in tutto il mondo - può contare su un alleato in più per garantire un'assistenza completa agli utenti.

Best Friend lavora sulla piattaforma di **Messenger di Facebook**, tecnologia già utilizzata per dialogare da oltre 1 miliardo di viaggiatori ogni mese: nessun download è quindi necessario e l'utilizzo di questo servizio è immediato e sicuro. Dal punto di vista tecnologico, a differenza di altre piattaforme, Messenger dispone di API pubbliche, vale a dire l'interfaccia di applicazioni software per lo scambio di dati tra un server web o un browser dell'utente web e un servizio online, motivo per cui è stato preferito ad altre piattaforme.

Gli ospiti di tutti gli hotel Best Western italiani dopo avere prenotato hanno oggi la possibilità effettuare il check-in, esplorare gli eventi in città e molto di più, del tutto automaticamente, assistiti dal bot intelligente attivo 24 ore e in grado di gestire l'80% delle richieste in totale autonomia.

Best Friend è in grado di riconoscere e interpretare preferenze, gusti e attitudini di ciascun utente, suggerendo anche inoltre soluzioni e idee intrattenimento sul territorio; connette direttamente i viaggiatori proprio allo staff, ai concierge e alle strutture di cui hanno bisogno, per un supporto personalizzato.

E grazie a Musement l'assistente virtuale potrà fornire al cliente anche suggerimenti personalizzati sulle migliori attrazioni ed attività turistiche disponibili nella città in cui sta soggiornando, tutte facilmente prenotabili e acquistabili attraverso la piattaforma online.

“Abbiamo aderito alla partnership fin dall’inizio del progetto e oggi siamo davvero entusiasti di poter lavorare insieme a una importante catena alberghiera come Best Western, migliorando e arricchendo l’esperienza in-destination dei clienti dell’hotel e facilitando la prenotazione delle attività tramite un unico interlocutore” dichiara **Andrea Fornari**, Head of Trade & Co-Marketing di Musement. “Con questo accordo, le strutture alberghiere ampliano la propria offerta estendendola anche alle attività turistiche, segmento del settore travel in forte crescita: questo rappresenta infatti il 10% del totale revenue di settore e raggiungerà un fatturato di 27 milioni di dollari entro il 2020” conclude Fornari.