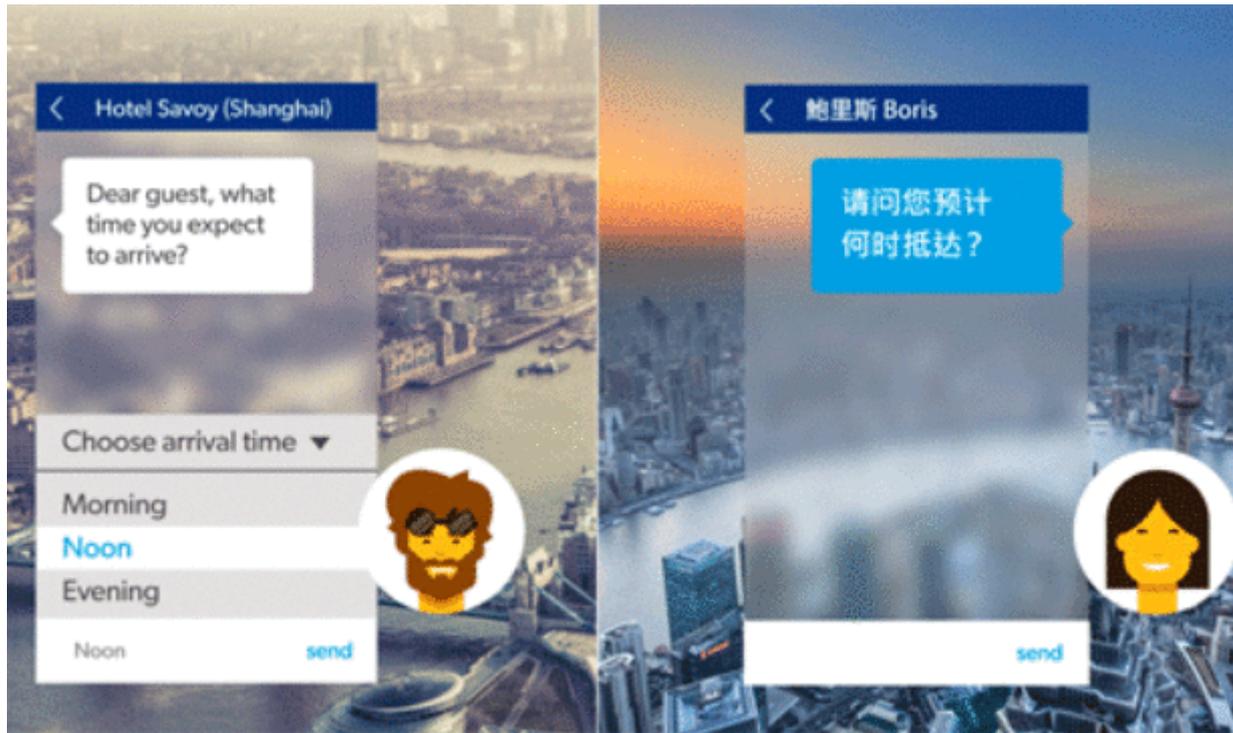


## Booking.com estende il servizio di assistenza su chatbox in tutto il mondo

notizia pubblicata 12 Dicembre 2017 alle ore 12:14 nella categoria Cronaca



Novità per Booking.com: la versione pilota del nuovo servizio di assistenza via chatbot è ora disponibile per le prenotazioni in inglese e gestisce automaticamente il 30% delle richieste dei clienti in meno di 5 minuti.

Booking Assistant permette a ogni cliente di ricevere un'assistenza immediata per le prenotazioni attive e risposte alle domande più frequenti relative al soggiorno, tramite un programma chat facile e intuitivo. Si basa su una tecnologia che analizza il linguaggio umano per identificare le domande più frequenti poste dai clienti, inclusi argomenti come pagamenti, trasporti, orari di arrivo e partenza, modifiche alle date, richieste di cancellazioni, informazioni sui posteggi, richieste di letti extra, condizioni per chi viaggia con animali domestici, disponibilità di WiFi e connessione internet, oltre a messaggi di saluto e ringraziamenti vari.

A differenza di altri chatbot, che si concentrano solo sulle conversazioni finalizzate alla prenotazione, sulla vendita di servizi extra durante il soggiorno e pochi altri temi, Booking Assistant è stato costruito per rispondere alle domande più comuni degli utenti. Attualmente il chatbot è in grado di rispondere automaticamente al 30% delle domande relative al soggiorno dei clienti in meno di 5 minuti. Se il sistema identifica una domanda a cui non sa rispondere da solo, richiede l'aiuto dell'assistenza clienti Booking.com o della struttura (in base al tipo di domanda), riportandone la risposta direttamente nella conversazione.

Inoltre, Booking Assistant indica sempre la fonte delle informazioni fornite ai clienti, garantendo quindi il massimo della trasparenza.

“Per noi usare l’Intelligenza Artificiale non significa eliminare l’interazione umana, ma semplificare e personalizzare ancora di più l’esperienza di viaggio dei clienti, rendendola più gratificante in modo immediato e libera da punti critici” sottolinea James Waters, Global Director dell’Assistenza Clienti Booking.com.