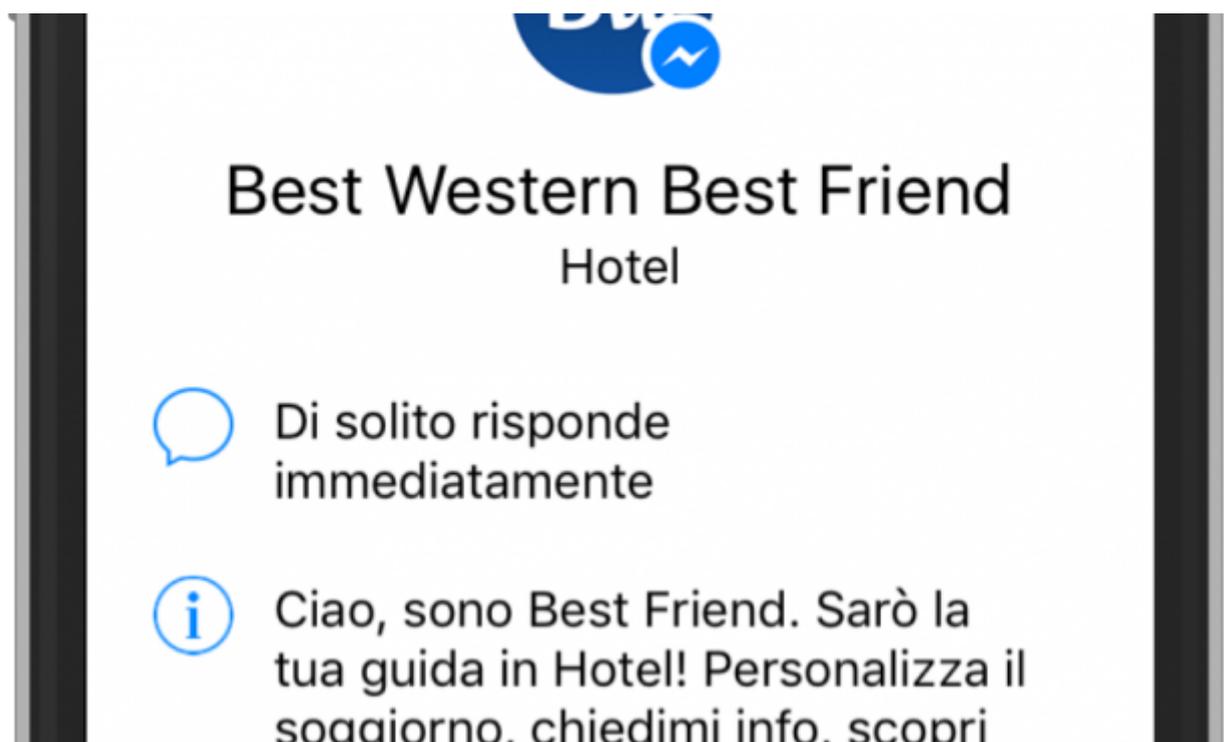


È attivo in tutti gli hotel italiani Best Friend, il chatbot di Best Western

notizia pubblicata 21 Novembre 2017 alle ore 10:30 nella categoria Alberghi





Best Western Best Friend
Hotel

-  Di solito risponde immediatamente
-  Ciao, sono Best Friend. Sarò la tua guida in Hotel! Personalizza il soggiorno. chiedimi info. scopri

‘Best Friend’, chatbot di Best Western sviluppato da Travel Appeal, è disponibile in tutti i 160 alberghi affiliati al Gruppo. Il servizio, in fase test all’inizio del 2017, è oggi attivo negli hotel a brand Best Western in Italia.

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 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, l’interfaccia di applicazioni software per lo scambio di dati tra un server web o un browser dell’utente web e un servizio online, come ad esempio un motore di prenotazione di un hotel.

Gli ospiti di tutti gli hotel Best Western italiani dopo avere prenotato hanno 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. 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 – dice 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”.