Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Nazionale

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Assistenti vocali, nuova frontiera per migliorare trattamento clienti in hotel?

notizia pubblicata **06 Settembre 2019** alle ore **13:01** nella categoria **Turismo**

Utilizzare gli assistenti vocali nelle situazioni di viaggio. Attualmente si è ancora lontani da questa possibilità ,a secondo un'analisi di Arthur Chapin, Senior Vice President e Chief Product Officer di Expedia Group, "questi dispositivi possono essere sfruttati allo stesso modo negli hotel per offrire un'esperienza di viaggio differenziata agli ospiti. Personalmente, credo che sia ancora presto".

I dispositivi IoT nelle stanze sono principalmente progettati per offrire vantaggi alle persone al loro interno: possono regolare le tende, accendere le luci o rispondere a domande sull'hotel. Questo tipo di applicazione si sta evolvendo molto rapidamente.

I dispositivi intelligenti sono un'ottima soluzione per dare informazioni sulla struttura e rispondere alle richieste degli ospiti. Sono molto utili per ridurre gli elementi di disturbo e migliorare la comunicazione tra hotel e clienti.

Queste funzionalità avanzate offrono un altro vantaggio alle strutture: permettono di scoprire richieste più frequenti degli ospiti. Poter quantificare questo tipo di informazioni è molto utile per perfezionare l'offerta e soddisfare le necessità più importanti, due elementi che permettono di migliorare il trattamento riservato ai clienti.

Expedia Group ha investito nella piattaforma ALICE per aiutare gli hotel a soddisfare le richieste degli ospiti e gestire gli aspetti amministrativi. Ma per offrire il miglior trattamento possibile ai propri clienti, è

probabile che servano altri investimenti tecnologici. Persone che sviluppino le funzionalità, di un team di assistenza che installi ed esegua la manutenzione dell'hardware, come di un modo per monitorare le prestazioni e il livello di soddisfazione.

Gli assistenti vocali sono una tecnologia emergente e hanno ancora un grande margine di miglioramento. Gli hotel avranno bisogno di rivolgersi a degli esperti per la configurazione e la manutenzione dei dispositivi, ma poche aziende offrono questo servizio. Ciò non significa che bisogna rinunciare a installarli: con il giusto approccio, possono davvero dare un contributo positivo all'esperienza dei clienti.

Grazie a un sistema come ALICE, le richieste degli ospiti possono essere indirizzate direttamente al tuo software operativo. E certo, l'assistente vocale dovrà poter accedere a Internet, quindi servirà una buona copertura Wi-Fi e una connessione di rete ad alta velocità.

Le potenzialità sono enormi tanto per il front-office quanto per il back-office. Nel primo caso, gli effetti della rivoluzione tecnologica sono già evidenti: molti hotel utilizzano check-in digitale e serrature delle camere senza chiave in modo da lasciare più tempo agli addetti alla reception per rispondere alle domande degli ospiti. In futuro potremmo vedere sempre più compiti amministrativi lasciati alle macchine, così che gli addetti possano dedicarsi ad attività di concierge e risoluzione problemi.

"Tuttavia, credo che i cambiamenti più grandi si vedranno nel back-office: gli assistenti vocali potrebbero diventare un servizio di supporto clienti direttamente in stanza – spiega Chapin –

È sempre importante concentrarsi sugli aspetti che risolvono i problemi reali dei viaggiatori. Gli assistenti vocali sono ottimi per richieste transazionali come ottenere degli asciugamani extra o far sapere agli addetti che la stanza deve essere pulita: operazioni che non hanno bisogno di interazione umana. Automatizzare queste richieste di routine può eliminare gli elementi di disturbo e ridurre la possibilità di errore. Ma non solo: oltre a migliorare l'efficienza, permette al personale di concentrarsi su situazioni che richiedono empatia o competenze specifiche".

Altro aspetto interessante di questi dispositivi è che molti possono gestire richieste in più lingue. È una caratteristica da impostare a monte, ma se fatto a dovere permette ai viaggiatori di comunicare con l'hotel e ottenere informazioni senza bisogno di traduzione. È un vantaggio che può trasformare l'esperienza cliente: abbattere le barriere linguistiche consente alle strutture di risolvere situazioni che altrimenti non sarebbero in grado di affrontare con il solo personale in servizio.

"Si viaggia per vivere un'esperienza personale indimenticabile, per questo non credo che gli assistenti virtuali sostituiranno gli esseri umani a breve. Giusto per fare un esempio, la risposta artificiale di un dispositivo non può essere paragonata all'attenzione di un concierge esperto. Ma credo che un sistema automatizzato possa offrire un servizio migliore e più veloce agli ospiti – conclude Chapin – In Expedia Group ci stiamo impegnando per capire come aiutare gli hotel partner a utilizzare gli assistenti vocali per migliorare il trattamento riservato ai clienti. Speriamo di poter presto condividere grandi novità".