

AI & ChatBot - Costa Crociere

Azienda: Costa Crociere

Nome del Servizio/Applicazione: SMARTY

Fornitori e piattaforme interessati dalla soluzione (es NPL, LM): LiveHelp

Descrizione breve del Servizio/Applicazione:

Il motore conversazionale Smarty è disponibile sul portale dedicato al trade di Costa Crociere, accessibile da qualsiasi dispositivo. Risponde a domande di primo livello su prenotazioni ed esigenze speciali a bordo, proponendo se necessario il passaggio all’operatore umano tramite chat o ticket. Grazie all’integrazione con i web services della compagnia, è in grado di fornire alle agenzie i documenti di viaggio, la lista delle escursioni di una crociera o la consultazione dello status Costa Club dei passeggeri.

# link per approfondire

* [dal sito di Live Help](https://blog.livehelp.it/chatbot/smarty-chatbot-per-agenzie-costa-crociere-targato-livehelp/)
* [dalla presentazione di Costa Crociere](https://www.livehelp.it/CMMC-AIchatbot2019/Smarty-Costa-chatbot-LiveHelp.pdf)

# Tipologia e canali

Tipologia di ChatBot:

* informativo (disponibile in area privata agenzie tramite autenticazione), permette di accedere a informazioni di vario genere
* back-end informativo: permette di accedere ad informazioni legate ad account dei clienti (controllo anagrafiche, livello club fedeltà ecc.) e ai documenti di viaggio delle pratiche.

Canali impiegati con chatbot:

* Area agenzie

# Capacità di comprensione e Servizi impattati

Capacità di comprensione:

* Navigazione a bottoni
* Comprensione del linguaggio naturale

Macro servizi e processi impattati:

* Servizio Clienti Rete Commerciale/Intermediari

# Relazione con operatore umano

* Passaggio a operatore per la gestione di alcune problematiche (reclami, pratiche complesse) tramite ticket
* Trasferimento a operatore della chat intercorsa con il chatbot

# Effetto atteso/prodotto dall'applicazione

* minori tempi di risposta
* minore impiego di addetti
* migliore immagine aziendale
* aumento contatti gestiti

# Misurazioni impiegate

* Analisi utilizzo dei dialoghi: argomenti più o meno richiesti
* Analisi survey e feedback forniti dall’utente
* Tasso di conversione acquisti online

------------------------------- data compilazione scheda: novembre 2019

DOMANDE DI AGGIORNAMENTO
**Si invita a completare la scheda rispondendo a queste tre domande. Grazie!
1. Ambiti applicativi**
Pur restando nello specifico settore della Intelligenza Artificiale applicata al Customer Management, vi sono altre nuove aree di applicazioni dell’AI?
……………………………..

**2. Valutazione dei progetti di AI**- Come si valuta la qualità delle attività gestite da AI? Con quali nuovi Indicatori o KPI?
……………………………..

**3. Risorse Umane dedicate**
- Esistono figure dedicate full-time all'aggiornamento/tuning delle soluzioni di AI o sono task temporanei/parziali o a progetto?
……………………………..

**Per cortesia, ritornare questo doc via e-mail a: segreteria\_cmmc@markab.it**