

---

## Χρήση AI Chatbot στον ιστότοπο Seasmiles της Attica Group

---

2020/10/09 10:12 στην κατηγορία ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΝΕΑ

---

Η Attica Group με σκοπό να ενισχύσει την εμπειρία εξυπηρέτησης των επισκεπτών του ιστότοπου Seasmiles για το loyalty πρόγραμμά της, παρουσιάζει μία καινοτόμα, διαδραστική λύση επικοινωνίας, η οποία είναι διαθέσιμη για ταυτόχρονη εξυπηρέτηση σε χιλιάδες πελάτες τη στιγμή που τη χρειάζονται (24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο), χωρίς καθυστερήσεις.

Η χρήση του ειδικού λογισμικού στον ιστότοπο seasmiles.com, βασίζεται στον τομέα της επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing), που αποτελεί τον τομέα της Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence) με αντικείμενο την αλληλεπίδραση μεταξύ των υπολογιστών και των ανθρώπινων γλωσσών (π.χ. ελληνικά).

Το Chatbot αντιλαμβάνεται τον χρήστη όταν πληκτρολογεί την ερώτησή του και τον κατευθύνει ώστε να λάβει απάντηση, ξεκινώντας την πλοήγηση με μενού. Στη συνέχεια ο ψηφιακός βοηθός απαντά σε ελεύθερα ερωτήματα που τίθενται από τα υποψήφια μέλη στην αναζήτησή τους για πληροφορίες εγγραφής και προνομίων που παρέχονται με την κάρτα Seasmiles. Ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί εύκολα και άμεσα για το Seasmiles πρόγραμμα επιβράβευσης, με μία απλή συζήτηση στο Chatbot.

Στις δυνατότητες εξυπηρέτησης του Chatbot για τα εγγεγραμμένα μέλη, περιλαμβάνονται επίσης, ειδικευμένες απαντήσεις σε ερωτήματα που αφορούν τη δυνατότητα αλλαγής στοιχείων στο προφίλ, την ενημέρωση για τους διαθέσιμους πόντους λογαριασμού, τον τρόπο για τη διαδικασία εξαργύρωσης, την αναλυτική κίνηση συναλλαγών, την πρόσβαση στην ψηφιακή κάρτα και άλλα.

Η χρήση του συγκεκριμένου μέσου εξυπηρέτησης τέθηκε σε εφαρμογή, τον περασμένο Ιούλιο, σε συνεργασία με το ελληνικό καινοτόμο startup SmartRep.

Μέχρι σήμερα, το Seasmiles ChatBot της Attica Group έχει απαντήσει σε **περισσότερες από 53.000 ερωτήσεις, έχοντας εξυπηρετήσει περισσότερους από 18.000 χρήστες.**

Η γνωσιακή βάση του Chatbot διευρύνεται συνεχώς με στόχο να ενσωματωθούν και νέες λειτουργικότητες, ενώ παράλληλα προγραμματίζεται η δυνατότητα

εξυπηρέτησης και ξενόγλωσσων χρηστών με αγγλόφωνη εκδοχή.