



CHAT2LEARN

Le tecnologie chatbot per l'educazione all'imprenditorialità digitale di studenti adulti

Progetto n. 2020-1-CY01-KA204-065974

IO1: Sviluppo di un ambiente di apprendimento chatbot nel campo dell'imprenditorialità digitale

1.1 Raccolta di buone pratiche e strumenti sull'Apprendimento Potenziato dalla Tecnologia (Technology Enhanced Learning) e creazione di un catalogo di risorse sull'argomento

PREPARATA DA





Chatbot Vera <i>(Qual è il nome che meglio descrive la buona pratica?)</i>	
Data/Periodo Attualmente disponibile, inizialmente lanciata nel 2020 <i>(Quando è stata documentata/pubblicata/realizzata la buona pratica?)</i>	Autori Vakanties.nl <i>(Chi - persona/organizzazione - ha scritto/realizzato la buona pratica?)</i>
Partner Lidi Smart Solutions, Paesi Bassi <i>(Chi ha raccolto la buona pratica)</i>	

Elemento	Domande guida
Tipo di pratica	Vera è parte di un'applicazione tecnica della tecnologia Chatbot nei settori del turismo e dell'ospitalità.
Editore (opzionale)	Ricerca desktop attraverso l'utilizzo di giornali, articoli e vari siti web relativi al settore assicurativo e alle tecnologie chatbot.
Pubblico destinatario	Il pubblico destinatario del chatbot Vera sono i clienti del sito Web: www.vakanties.nl . Gli utenti di questo sito Web è costituito da clienti che vogliono fare una vacanza al di fuori dei Paesi Bassi. Il pubblico di riferimento per il concept su cui si basa il chatbot Vera sono le organizzazioni che forniscono servizi di prenotazione di vacanze online.
Scopo/obiettivi	L'obiettivo di questa pratica è aiutare le persone a trovare una destinazione di vacanza adatta attraverso un servizio online.
Localizzazione/copertura geografica	Belgio e Paesi bassi
Descrizione	Prenotare un viaggio tramite una piattaforma online è diventato il nuovo standard per coloro che vogliono fare una vacanza. Essendo tali piattaforme il luogo ideale per trovare la migliore vacanza al miglior prezzo, i clienti si trovano a dover decidere in autonomia mentre le loro richieste continuano ad aumentare. La funzionalità delle aziende nel settore del turismo, dei viaggi e dell'ospitalità è stata pesantemente testata all'inizio della pandemia di Covid-19, quando a causa



	<p>delle restrizioni di viaggio, milioni di piani di viaggio sono stati cancellati. Mentre molte aziende che operano online in maniera tradizionale hanno sperimentato difficoltà e ritardi nei loro tassi di risposta, le agenzie di viaggio tecnologiche, tra cui Vakanties.nl. sono stati in grado di soddisfare le richieste dei clienti e rispondere più rapidamente alle domande attraverso l'utilizzo del loro Chatbot Vera. La piattaforma Vakanties.nl consente ai clienti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● creare combinazioni di voli, hotel e auto a noleggio in tempo reale ● comporre la propria vacanza senza lo stress di scegliere, ma con suggerimenti iperpersonalizzati. <p>Inoltre è possibile contattare Vera anche per richiedere ulteriori informazioni sulla prenotazione.</p> <p>Molte cose all'interno dell'azienda sono automatizzate, il che consente anche di risparmiare molti costi. L'azienda non ha l'ambizione di diventare molto grande come numero di dipendenti, anzi l'azienda ha l'obiettivo di aumentare la gamma di servizi offerti senza l'impiego di personale aggiuntivo.</p> <p>Vakanties.nl crede che tutti dovrebbero poter andare in vacanza ed è convinta che la vacanza è una necessità primaria della vita. La proprietaria afferma che attraverso la creazione di questa attività si batte per offrire vacanze a prezzi accessibili per le masse.</p>
<p>Approccio metodologico</p>	<p>In Vakanties.nl l'innovazione e la tecnologia sono i perni della cultura aziendale e i processi aziendali sono orientati in tal senso.</p> <p>La tecnologia è la base che differenzia Vakanties.nl dalle altre agenzie di viaggio. Il loro algoritmo si differenzia sulla personalizzazione del servizio grazie all'uso di big data. Utilizzando i big data, non solo possono fare offerte personalizzate, ma possono anche realizzare un marketing mirato e mettere insieme rapidamente un mix di prodotti in modo che il cliente non debba più cercare per ore. Questo dà al cliente l'opportunità di poter organizzare una vacanza in modo più efficiente.</p> <p>In Vakanties.nl credono che il chatbot Vera sia il futuro del servizio clienti e che la proprietà abbia molti piani innovativi per il futuro. Uno di questi piani è relativo alle tecnologie</p>



	<p>conversazionali e a Google Dialogflow. L'azienda ritiene che questo concept sia molto più scalabile rispetto alle soluzioni ibride che spesso vediamo ora.</p> <p>Il chatbot Vera ha lavorato con il servizio clienti per un anno e ha come compito principale di rispondere a tutte le domande dei clienti dell'azienda alla velocità della luce. Vera esegue queste azioni tramite una chat web e WhatsApp, dove sono stati stabiliti collegamenti personalizzati tra WhatsApp, Dialogflow e Salesforce. Vera diventa ogni giorno più intelligente grazie all'apprendimento automatico. Dietro le quinte la squadra lavora duramente per rendere Vera l'assistente personale di tutti.</p> <p>Il team di dipendenti di Vakanties.nl scrive molti dei contenuti per Vera, al fine di utilizzare la conoscenza delle risposte al chatbot. A causa della frequente aggiunta di contenuti, sono attualmente impegnati nello sviluppo di un'applicazione per questo scopo, per farlo in modo più rapido ed efficiente. Attualmente Vakanties.nl è impegnata nella creazione di questa applicazione di interfaccia user-friendly per la base di conoscenza del chatbot, collegando Lucidchart all'applicazione e automatizzando il caricamento dei contenuti da Lucidchart a Dialogflow.</p>
Finanziamento	La società, Vacanties.nl, proprietaria di Vera, è anche l'organizzazione che investe nello sviluppo del chatbot.
Vincoli (eventuali)	-
Risultati	Il chatbot è disponibile sul sito web dell'azienda: https://www.vakanties.nl
Replicabilità e/o up-scaling	<p>È importante mantenere i clienti aggiornati e soprattutto (e non solo) in tempi di crisi. Molte organizzazioni di viaggio hanno ricevuto critiche quando non sono state in grado di rispondere in tempo ai clienti preoccupati durante la pandemia. Offrendo ampie informazioni tramite il chatbot Vera, l'azienda è stata in grado di rendere sopportabile il carico di lavoro per il team.</p> <p>Questo tipo di chatbot è molto adatto per le organizzazioni che ricevono regolarmente richieste e domande simili. L'automazione del processo di risposta può comportare un miglioramento del servizio clienti delle organizzazioni.</p> <p>Si può concludere che ci sono molte possibilità di estendere questa buona pratica e può essere valutata al livello 5. Le</p>



	<i>caratteristiche di questa buona pratica le consentono anche di adattarsi in altri contesti.</i>
Conclusioni (eventuali)	-
Opinion (optional)	<p><i>Esprimete un giudizio su una scala da 1 (=min) a 5 (=max) su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Usabilità - 5 – Si tratta di un servizio innovativo per l'industria del turismo e dei viaggi.</i> ● <i>Rilevanza -5– Non è solo legato alla soddisfazione del cliente, ma anche all'efficienza del business e dei processi. Questa pratica può far risparmiare tempo e risorse finanziarie per l'azienda.</i> ● <i>Granularità 3 – Ci sono aspetti tecnici che devono essere ulteriormente studiati e delineati.</i> ● <i>Integrazione 4 - L'integrazione di questa pratica all'interno del progetto Chat2learn è possibile. Il concept è innovativo e rilevante per i settori dell'istruzione e dell'apprendimento e attraverso l'uso di questo concept è possibile automatizzare molte attività ad alta intensità di lavoro.</i>
Ulteriori considerazioni	-