Automazione dei Servizi di Contact Center per Travel, Mobility e Hospitality

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: Hotel Manager, Direttori Customer Experience (Compagnie Aeree e Trasporti), Revenue Manager, Responsabili Operations, Travel Manager.



SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. I Servizi di Sysmo per Travel, Mobility e Hospitality

La piattaforma enuan offre una soluzione avanzata per gestire le interazioni con i viaggiatori 24 ore su 24, combinando accoglienza personalizzata e gestione istantanea delle crisi operative. I servizi core includono:

- Concierge Virtuale: Gestione autonoma delle prenotazioni alberghiere, check-in anticipati, up-selling di servizi (es. spa, ristorante, transfer) e risposte immediate su orari e policy della struttura (es. pet policy, orari colazione).
- Gestione Emergenze Operative: Supporto multicanale simultaneo per informare massivamente i passeggeri su ritardi o cancellazioni, gestendo in automatico le procedure di riprotezione su altri voli/mezzi o l'erogazione del rimborso.
- Booking e Ticketing Conversazionale: Ricerca e prenotazione di voli, treni o camere d'albergo tramite linguaggio naturale, permettendo al cliente di perfezionare l'acquisto direttamente in chat o al telefono.
- Digital Check-in e Verifica Documentale: Acquisizione di passaporti e carte d'identità via WhatsApp o App con validazione OCR per accelerare le pratiche di front desk o l'emissione delle carte d'imbarco.
- Passaggio Ibrido all'Operatore: Trasferimento immediato della conversazione a receptionist o agenti di viaggio in caso di richieste complesse, overbooking critici o clienti VIP/Loyalty.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

Il sistema trasforma il customer care in un ecosistema di accoglienza e supporto in viaggio (on-trip), raggiungendo l'ospite e il passeggero sui canali più immediati:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
WhatsApp Business & SMS	Assistenza asincrona perfetta "in viaggio" per l'invio di carte d'imbarco, notifiche di gate, codici di sblocco camera e up-selling.	Aumento dei ricavi ancillari (es. vendita late check-out via messaggio) e riduzione dell'ansia del passeggero.
Telefono (Voicebot)	Risponde in multilingua per variazioni prenotazione o per fornire informazioni istantanee in caso di scioperi o maltempo.	Assorbimento immediato dei picchi di chiamate (overflow) tipici delle emergenze operative nel mondo trasporti.
Chatbot Sito Web / App	Widget intelligente (Concierge Virtuale) per guidare la prenotazione diretta, limitando la dipendenza dalle OTA.	Disintermediazione delle prenotazioni, aumento della conversione (CR) sul sito proprietario dell'hotel/compagnia.
Email	Lettura semantica per gestire le richieste di preventivo per gruppi o l'avvio delle pratiche di rimborso (delay compensation).	Abbattimento drastico dei tempi di smaltimento del backlog (email arretrate) nel customer care.
Sito Web / Home Banking (Chatbot)	Assistente virtuale integrato in area riservata per navigazione assistita, calcolo rate mutuo o preventivazione polizze.	Incremento della conversione (lead generation) e supporto immediato durante operazioni dispositive complesse.

3. Dieci Esempi di Richieste Automatizzabili

Di seguito 10 casi d'uso concreti di automazione nel settore Travel & Hospitality:

3.1. Up-selling e Prenotazione Spa (Concierge Virtuale)

> **Utente:** *"Salve, arriverò in hotel domani. È possibile prenotare un massaggio per due?"*

Sysmo (Bot): "Buongiorno! Certo, la nostra Spa è aperta fino alle 21:00. Ho disponibilità per un massaggio di coppia alle 17:30 o alle 19:00. Quale orario preferisce? Posso addebitare il costo sulla sua camera (Prenotazione #1234)."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckAncillaryAvailabilityAPI, AddServiceToBookingAPI*.

3.2. Gestione Emergenze (Cancellazione Volo via WhatsApp)

Sysmo (Bot Outbound): "URGENTE: Il volo AZ123 per Roma delle 18:00 è stato cancellato per maltempo. Puoi richiedere il rimborso o riproteggerti sul volo delle 21:00 premendo il pulsante qui sotto."

> **Utente:** *[Clicca su "Riproteggimi sul volo 21:00"]*

Sysmo (Bot): "Riprotezione confermata. Ti invio la nuova carta d'imbarco in allegato."

Integrazione API: Sì. Web Service: *FlightStatusAlertAPI, RebookFlightAPI*.

3.3. Web Check-in con acquisizione Documento (WhatsApp)

> **Utente:** *""Voglio fare il check-in per il mio soggiorno."*

Sysmo (Bot): "Perfetto, per accelerare le pratiche la invito a inviarmi la foto della sua Carta d'Identità o Passaporto." [Utente invia foto] "Documento acquisito e validato con successo. Riceverà la chiave digitale domani alle 14:00."

Integrazione API: Sì. Web Service: *DocumentOCR_API, OnlineCheckInAPI*.

3.4. Richiesta informazioni su policy bagagli

> **Utente:** *"Posso portare un passeggino oltre al bagaglio a mano?"*

Sysmo (Bot): "Sì, per i neonati (fino a 2 anni) è consentito il trasporto gratuito di un passeggino pieghevole, che verrà ritirato al momento dell'imbarco e riconsegnato all'arrivo."

Integrazione API: No (Knowledge Base interna).

3.5. Gestione Late Check-out in Hotel

Utente: *"Il mio treno parte tardi, posso tenere la stanza fino alle 16:00?"*

Sysmo (Bot): "Il late check-out fino alle 16:00 è disponibile al costo di 35€. Desidera confermarlo per la stanza 402?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *UpdateBookingAPI*.

3.6. Segnalazione bagaglio smarrito (PIR)

Utente: *"Sono arrivato a Londra ma la mia valigia non c'è sul nastro."*

Sysmo (Bot): "Mi dispiace molto per il disagio. Apriamo subito la pratica (PIR). Mi scriva il numero di etichetta del bagaglio che trova sulla sua carta d'imbarco e descriva brevemente il colore e la marca della valigia."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CreateBaggageClaimAPI*.

3.7. Domande pratiche sui servizi dell'Hotel

Utente: *"A che ora è la colazione e avete opzioni senza glutine?"*

Sysmo (Bot): "La colazione è servita dalle 7:00 alle 10:30 nel ristorante al piano terra. Sì, offriamo un ricco buffet con un'area interamente dedicata ai prodotti senza glutine."

Integrazione API: Sì. Web Service: *No (Knowledge Base)*.

3.8. Modifica di un volo o biglietto treno

Utente: *"Voglio spostare la mia partenza per Parigi a dopodomani."*

Sysmo (Bot): "Verifico il suo biglietto... La sua tariffa 'Flex' permette il cambio gratuito. Ho trovato disponibilità sul volo delle 09:00 e delle 15:30. Quale preferisce?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckAvailabilityAPI, ModifyReservationAPI*.

3.9. Richiesta fattura del soggiorno

Utente: *"Potete mandarmi la fattura del soggiorno di ieri per la mia azienda?"*

Sysmo (Bot): "Certamente, ho recuperato la fattura della prenotazione #9988 intestata a Rossi S.p.A. Sto inviando il PDF alla sua casella email."

Integrazione API: Sì. Web Service: *RetrieveInvoiceAPI, SendEmailAPI*.

3.10. Escalation per disservizio / Reclamo

> **Utente:** *"Ho prenotato una camera vista mare ma mi avete dato una stanza cieca!"*

Sysmo (Bot): "Mi scuso profondamente per l'inconveniente, c'è stato probabilmente un errore nell'assegnazione. Le passo immediatamente il nostro Front Desk Manager per risolvere la situazione sul momento."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CTI_Handover_SIP*.

4. Hospitality e Conciergerie (Hotel, Resort, B&B)

La piattaforma gestisce l'intero ciclo del viaggio (pre-booking, on-trip, post-trip). Di seguito una classificazione per macro-categorie.

4.1 Gestione Ordini e Spedizioni (Post-Vendita)

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Prenotazione Camera (Booking)	Ricerca disponibilità e perfezionamento ordine	Sì	"Dal 10 al 14 ho libera una Matrimoniale Deluxe a 120€ a notte. Procedo?"
Check-in / Check-out Anticipato	Comunicazione di arrivi o partenze fuori orario	Sì	"Ho annotato il suo arrivo alle 23:00. Il portiere notturno l'aspetterà."
Up-selling Servizi Ancillari	Vendita cena, spa, posto auto o navetta	Sì	"Il parcheggio privato costa 15€ al giorno. Lo aggiungo alla sua stanza?"
Policy Struttura e FAQ	Informazioni su cani ammessi, ZTL, piscine	No	"I cani di piccola taglia sono i benvenuti con un supplemento pulizia di 20€."
Consigli sul Territorio	Informazioni su ristoranti, musei e tour locali	No	"Per mangiare tipico le consiglio l'Osteria da Pino, a 5 minuti a piedi da noi."

4.2 Mobility, Voli e Trasporti

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Stato del Volo / Treno	Verifica ritardi o binari di partenza	Sì	"Il treno 9988 viaggia in orario e partirà dal binario 5."

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Web Check-in e Carte d'Imbarco	Creazione boarding pass e assegnazione posti	Sì	"Check-in completato. Ti è stato assegnato il posto 12A lato finestrino."
Modifica Prenotazione	Cambio data, orario o aggiunta bagagli	Sì	"L'aggiunta del bagaglio da stiva di 20kg costa 45€. Procedo al pagamento?"
Regole Bagagli e Policy Trasporto	Informazioni su misure, pesi e merci vietate	No	"Il bagaglio a mano non deve superare le dimensioni 55x40x20 cm."
Assistenza Speciale (PRM)	Richiesta supporto per passeggeri con mobilità ridotta	Sì	"Ho prenotato il servizio di assistenza con sedia a rotelle fino al gate."

4.3 Emergenze, Modifiche e Rimborsi

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Cancellazione Prenotazione	Richiesta annullamento viaggio da parte del cliente	Sì	"Cancellazione gratuita confermata. Il rimborso arriverà in 3 giorni."
Riprotezione Volo / Treno	Cambio automatico su mezzo successivo per ritardo	Sì	"A causa dello sciopero l'abbiamo riprotetta sul volo di domani alle 08:00."
Pratica Bagaglio Smarrito (PIR)	Apertura ticket per tracciamento bagagli	Sì	"La pratica LON123 è aperta. Le invieremo notifiche sul ritrovamento."
Compensazione Pecuniaria (Reg. 261/04)	Richiesta risarcimento danni per ritardo superiore a 3h	Sì	"La sua richiesta di compensazione di 250€ è in validazione."

5. Integrazione con Sistemi Booking, Legacy e CRM

La piattaforma si interfaccia in tempo reale con i Property Management System (PMS, es. Opera, Protel), i Global Distribution System (GDS, es. Amadeus, Sabre) e i CRM aziendali. Di seguito le ipotetiche chiamate web service che abilitano l'automazione:

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
CheckRoomAvailability	/api/pms/inventory/availability	Verifica disponibilità camere e tariffe per effettuare booking diretti (no OTA).	Aumenta le prenotazioni dirette, risparmiando sulle commissioni dei portali (Booking/Expedia).
CheckFlightStatus	/api/gds/flights/{id}/status	Interroga il sistema operativo per informare in tempo reale su ritardi o binari/gate.	Evita il collasso del centralino durante le emergenze metereologiche o scioperi.
UpsellAncillaryService	/api/pms/bookings/{id}/ancillaries	Aggiunge servizi extra (bagagli, pasti, spa, late check-out) alla prenotazione base.	Incrementa i ricavi marginali (Total Revenue) automatizzando il cross-selling.
ProcessOnlineCheckIn	/api/bookings/check-in/process	Emette le carte d'imbarco o comunica le chiavi virtuali per l'accesso in camera.	Snellisce o elimina completamente le code al banco accettazione in hotel o in aeroporto.
RebookFlight	/api/gds/bookings/reprotect	Permette al passeggero di selezionare un'alternativa di viaggio gratuita post-cancellazione.	Trasforma un'emergenza in un'esperienza self-service rapida e senza frustrazioni.

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
UploadIDDocument (OCR)	/api/security/document/verify	Estrae nome, scadenza e numero passaporto dalle foto inviate, popolando il PMS/GDS.	Compliance con le normative di pubblica sicurezza (Alloggiati Web) senza data entry manuale.
ProcessRefundRule	/api/finance/refunds/eligibility	Calcola se la tariffa permette la cancellazione e, in caso affermativo, processa lo storno.	Azzera il carico del back-office amministrativo per la gestione annullamenti.
SendProactiveAlert	/api/communications/outbound/sms	Invia messaggi push (WhatsApp/SMS) a tutti i passeggeri di un treno/volo coinvolto in un guasto.	Gestione della crisi (Crisis Management) proattiva: si informa il cliente prima che chiami lui.
CreateBaggageClaim	/api/operations/baggage/pir/create	Genera un ticket univoco per la ricerca bagagli (WorldTracer) direttamente in chat.	Riduce le lunghissime code ai desk Lost & Found aeroportuali.
CTI_Handover_VIP	/api/routing/transfer/vip-desk	Instrada i membri "Gold/Platinum" direttamente a un operatore umano qualificato.	Garantisce la salvaguardia della fidelizzazione (Loyalty) per i clienti altospendenti.

6. Considerazioni Finali e Vantaggi

L'industria dell'Hospitality e dei Trasporti è tra le più vulnerabili agli imprevisti operativi (ritardi, meteo, scioperi) ed è guidata dall'esperienza dell'utente (Guest Experience). L'implementazione dell'IA Generativa e Conversazionale di Sysmo permette di unire eccellenza del servizio ed efficienza dei costi:

- **Mitigazione Istantanea delle Emergenze (Overflow)**: In caso di cancellazioni massive, l'IA è in grado di inviare proattivamente migliaia di notifiche simultanee e guidare i passeggeri alla riprotezione self-service in pochi minuti, proteggendo il brand e azzerando le code al telefono e al desk aeroportuale/stazione.
- **Il Concierge Sempre Presente**: Il chatbot e il voicebot agiscono come un concierge 24/7 (Concierge Virtuale) che risponde istantaneamente a FAQ, orari e necessità in camera, aumentando la soddisfazione dell'ospite senza appesantire i turni notturni della reception.
- **Aumento della Profittabilità (Up-selling e Disintermediazione)**: Grazie alle interazioni in linguaggio naturale, il sistema incoraggia la prenotazione diretta da sito o WhatsApp ed esegue cross-selling intelligente di servizi ancillari (es. upgrade di stanza, late check-out), alzando il RevPAR (Revenue Per Available Room).
- **Gestione Documentale (Zero Code al Check-in)**: L'acquisizione dei documenti tramite riconoscimento ottico (OCR) via WhatsApp permette all'ospite di arrivare in struttura con le formalità amministrative già espletate, restituendo al personale di Front Desk il tempo per l'accoglienza puramente umana e relazionale.

In sintesi, la soluzione Sysmo trasforma il Customer Care da un semplice canale di smistamento lamentele a un vero e proprio ecosistema di assistenza on-trip, in grado di generare ricavi, abbattere i costi operativi e trasformare il disagio di un imprevisto in un'esperienza cliente gestita con efficienza e trasparenza.