



Cas d'èxit

Grup Piñero innova en la comunicació amb els seus clients mitjançant Chatbots

www.abast.es



Grup Piñero, grup turístic familiar líder en el segment de vacances al Carib, ha posat en marxa una solució de chatbot per gestionar peticions dels clients dels seus resorts, com ara reserves en els seus restaurants i altres serveis. Es tracta d'un dels primers desenvolupaments de chatbot basats en tecnologia Oracle Intelligent Bots duts a terme a Espanya i ha estat realitzat per ABAST, partner Platinum d'Oracle i especialista en desenvolupament de solucions basades en Oracle Mobile Cloud Service. La iniciativa forma part d'un projecte amb el qual Grup Piñero vol agilitzar la comunicació amb els seus clients i oferir-los la capacitat de gestionar els serveis de la seva estada des de múltiples canals i en qualsevol moment.

Grup Piñero és un grup turístic espanyol fundat el 1977 amb seu a Palma de Mallorca i present en tota la cadena de valor de la indústria de vacances a través de les seves tres unitats de negoci: Living Resorts (activitat hotelera i residencial), Travels (operador turístic i receptiu) i Services (altres serveis turístics en destí). Les seves marques més conegudes són probablement les dels hotels Bahia Principe Hotels & Resorts, amb forta presència al Carib, i l'operador turístic Soltour. El grup va tenir una facturació el 2017 superior a 850M €, compta actualment amb 26 hotels -que sumen més de 13.600 habitacions- i està format per un equip humà de més de 14.700 professionals que va donar servei l'any passat a més de 400.000 viatgers.

Gestionar les comunicacions i peticions de servei dels centenars de milers de clients que s'allotgen o visiten els seus resorts cada any és una tasca complexa. Per això, i com a part de la seva estratègia de transformació digital, Grup Piñero va decidir impulsar un seguit d'iniciatives orientades a millorar aquesta comunicació i oferir als seus clients la capacitat de gestionar els serveis durant la seva estada d'una forma més àgil i mitjançant múltiples canals.

Una necessitat molt clara va ser la d'incorporar a aquests canals les *apps* de missatgeria instantània, que, segons alguns analistes, s'han convertit ja en el principal mitjà de comunicació entre persones. Tot això sense descuidar altres vies de comunicació més tradicionals, com el telèfon o la web, que també poden millorar gràcies a noves tecnologies d'automatització i intel·ligència artificial.

El primer d'aquests projectes de millora es va centrar en una necessitat molt concreta, la de simplificar la gestió de serveis per als clients dels seus resorts. El repte consistia a automatitzar aquesta gestió mitjançant l'ús d'un bot intel·ligent que hauria de ser capaç d'interpretar les peticions per llenguatge natural en 6 idiomes diferents i poder interactuar amb els clients a través de diversos canals: 1 webchat al portal del resort, una *app* mòbil de missatgeria instantània, o mitjançant veu, si el client truqués a centraleta.

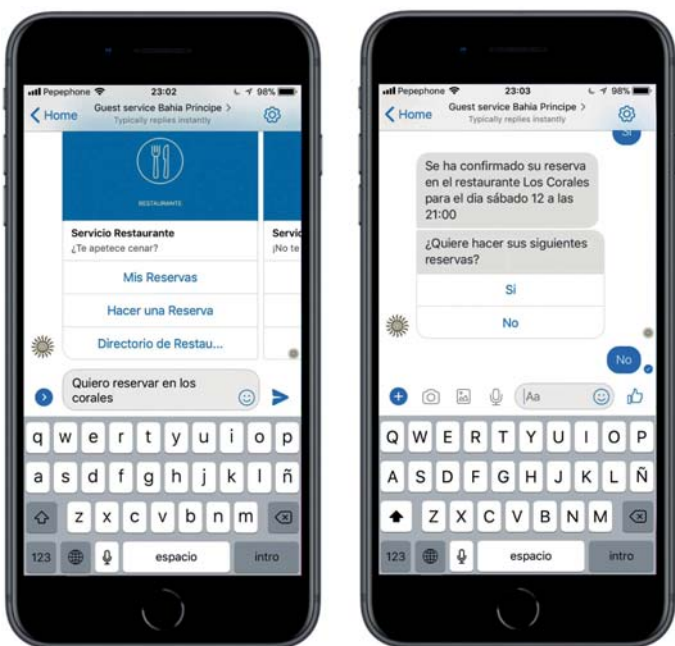
La solució

Després de descartar el desenvolupament d'altres plataformes que no oferien la rapidesa requerida en el time to market, els responsables del projecte es van decantar per utilitzar la tecnologia d'Oracle Intelligent Bots i Oracle Mobile Cloud Services. Per desenvolupar la solució, Grup Piñero ha confiat en ABAST, un dels partners d'Oracle amb major creixement aquests darrers anys, al aportar una llarga i sòlida experiència en desenvolupament d'aplicacions i un gran coneixement de la plataforma cloud d'Oracle.





L'arquitectura de la solució implementada incorpora un servei de chatbot que s'integra mitjançant Oracle Cloud Service als serveis web de negoci preexistents desenvolupats per Grup Piñero. La tecnologia Oracle Intelligent Bots, per la seva banda, ja inclou la funcionalitat de reconeixement del llenguatge natural en múltiples idiomes, el que va facilitar el desenvolupament i posada en marxa de la solució. A més, el chatbot desenvolupat sobre Oracle Mobile Cloud Service és compatible amb Facebook Messenger, l'app de missatgeria instantània més utilitzada als EUA, França, Canadà, Austràlia i molts altres països, i amb altres apps similars. De moment, WhatsApp prohibeix l'ús de chatbots en les condicions legals del seu servei, però, en cas que es modifiquin aquestes condicions, Oracle incorporaria també la integració amb aquesta plataforma.



Tot aquest seguit de funcionalitats preexistents a la plataforma i la facilitat per integrar-se amb els webservices ja desenvolupats pel grup, van permetre que la implementació i posada en marxa del chatbot fos molt ràpida i estigués a punt en unes poques setmanes.

La programació del bot permet ara d'aquesta manera donar resposta i gestionar les peticions dels clients a través de diversos canals. Entre aquestes peticions, s'inclou la reserva o cancel·lació en restaurants i altres serveis o activitats al resort, així com altres consultes d'informació, com ara la ubicació d'instal·lacions o el saldo acumulat en el seu compte de despeses.

Tanmateix el bot serà capaç pròximament d'interactuar per veu en resposta a una trucada telefònica a la centraleta de reserves, tot i que aquesta funcionalitat està encara en desenvolupament.

Beneficis

Mateu Ramon, director corporatiu de Sistemes de Grup Piñero, destaca com a principal benefici que la solució desenvolupada satisfà els Objectius de proporcionar agilitat i automatització al Procés de peticions i gestió de serveis del resort, així com d'ampliar els canals de comunicació, proporcionant un estalvi de despeses i l'augment de la satisfacció de clients.

A més, té un cost d'inversió baix, un time to market molt ràpid, gràcies a la facilitat d'incorporar les funcionalitats cobertes per Oracle Intelligent Bots, i permet el reaprofitament de serveis de negoci ja existents. La integració amb la capa de serveis d'Oracle Mobile Cloud Services proporciona també avantatges extra, com les capacitats analítiques que incorpora aquesta plataforma i la possibilitat de reutilitzar fàcilment les APIs de mobilitat desenvolupades amb anterioritat.

Sobre ABAST

ABAST és un integrador de solucions i proveïdor de serveis TI amb gairebé 35 anys en el mercat, un equip humà de més de 400 persones i oficines a Barcelona, Madrid i Palma. Compta amb àrees especialitzades en Cloud i serveis gestionats, Ciberseguretat, Gestió de TI, Business Intelligence i Big Data, Aplicacions de Negoci, i Sistemes i Data Center.

Com Oracle Platinum Partner, ABAST treballa per ajudar als seus clients a resoldre les seves necessitats de negoci mitjançant l'ús de les tecnologies Oracle en el núvol o on-premise que més s'adeqüen a les seves condicions particulars, aportant el seu ampli know-how en Oracle i oferint solucions globals amb un ampli valor afegit. ABAST manté amb Oracle una estreta col·laboració des de fa 25 anys i compta amb una divisió tècnica d'Oracle formada per un equip de més de 50 professionals experts en diferents tecnologies que acrediten més de 100 certificacions oficials.

Per a més informació:
oracle@abast.es