



Caso de éxito

Grupo Piñero innova en la comunicación con sus clientes mediante Chatbots

www.abast.es



Grupo Piñero, grupo turístico familiar líder en el segmento vacacional en el Caribe, ha puesto en marcha una solución de chatbot para gestionar peticiones de los huéspedes de sus resorts, tales como reservas en sus restaurantes y otros servicios. Se trata de uno de los primeros desarrollos de chatbot basados en tecnología Oracle Intelligent Bots llevados a cabo en España y ha sido realizado por ABAST, partner Platinum de Oracle y especialista en desarrollo de soluciones basadas en Oracle Mobile Cloud Service. La iniciativa forma parte de un proyecto con el que Grupo Piñero quiere agilizar la comunicación con sus clientes y ofrecerles la capacidad de gestionar los servicios de su estancia desde múltiples canales y en cualquier momento.

Grupo Piñero es un grupo turístico español fundado en 1977 con sede en Palma de Mallorca y presente en toda la cadena de valor de la industria vacacional a través de sus tres unidades de negocio: Living Resorts (actividad hotelera y residencial), Travels (turoperador y receptivo) y Services (otros servicios turísticos en destino). Sus marcas más conocidas son probablemente la de los hoteles Bahía Principe Hotels & Resorts, con fuerte presencia en el Caribe, y el turoperador Soltour. El grupo tuvo una facturación en 2017 superior a 850M€, cuenta actualmente con 26 hoteles –que suman más de 13.600 habitaciones– y está formado por un equipo humano de más de 14.700 profesionales que dio servicio el año pasado a más de 400.000 viajeros.

Gestionar las comunicaciones y peticiones de servicio de los cientos de miles de clientes que se alojan o visitan sus resorts cada año es una tarea compleja. Por ello, y como parte de su estrategia de transformación digital, Grupo Piñero decidió impulsar una serie de iniciativas orientadas a mejorar esta comunicación y a ofrecer a sus clientes la capacidad de gestionar los servicios durante su estancia de una forma más ágil y a través de múltiples canales.

Una necesidad muy clara fue la de incorporar a estos canales las *apps* de mensajería instantánea, que, según algunos analistas, se han convertido ya en el principal medio de comunicación entre personas. Todo ello sin descuidar otras vías de comunicación más tradicionales, como el teléfono o la web, que también pueden mejorarse gracias a nuevas tecnologías de automatización e inteligencia artificial.

El primero de estos proyectos de mejora se centró en una necesidad muy concreta, la de simplificar la gestión de servicios para los clientes de sus resorts. El reto consistía en automatizar esta gestión mediante el uso de un bot inteligente que debería ser capaz de interpretar las peticiones por lenguaje natural en 6 idiomas diferentes y poder interactuar con los clientes a través de varios canales: un webchat en el portal del resort, una app móvil de mensajería instantánea, o mediante voz, si el cliente llamara a centralita.

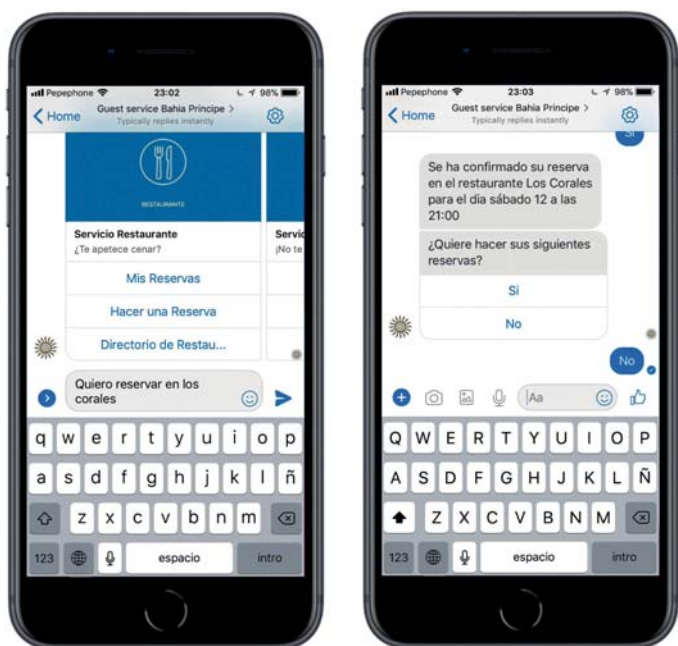
La solución

Tras descartar el desarrollo de otras plataformas que no ofrecían la rapidez requerida en el time to market, los responsables del proyecto se decantaron por utilizar la tecnología de Oracle Intelligent Bots y Oracle Mobile Cloud Services. Para desarrollar la solución, Grupo Piñero confió en ABAST, uno de los partners de Oracle con mayor crecimiento estos últimos años, al aportar una larga y sólida experiencia en desarrollo de aplicaciones y un gran conocimiento de la plataforma cloud de Oracle.





La arquitectura de la solución implementada incorpora un servicio de chatbot que se integra mediante Oracle Cloud Service a los servicios web de negocio preexistentes desarrollados por Grupo Piñero. La tecnología Oracle Intelligent Bots, por su parte, ya incluye la funcionalidad de reconocimiento del lenguaje natural en múltiples idiomas, lo que facilitó el desarrollo y puesta en marcha de la solución. Además, el chatbot desarrollado sobre Oracle Mobile Cloud Service es compatible con Facebook Messenger, la app de mensajería instantánea más utilizada en EEUU, Francia, Canadá, Australia y muchos otros países, y con otras apps similares. Por el momento, WhatsApp prohíbe el uso de chatbots en las condiciones legales de su servicio, pero, en caso de que se modifiquen estas condiciones, Oracle incorporaría también la integración con esta plataforma.



Toda esta serie de funcionalidades preexistentes en la plataforma y la facilidad para integrarse con los webservicios ya desarrollados por el grupo, permitieron que la implementación y puesta en marcha del chatbot fuera muy rápida y estuviera lista en unas pocas semanas.

La programación del bot permite ahora de esta forma dar respuesta y gestionar las peticiones de los clientes a través de varios canales. Entre estas peticiones, se incluye la reserva o cancelación en restaurantes y otros servicios o actividades en el resort, así como otras consultas de información, tales como la ubicación de instalaciones o el saldo acumulado en su cuenta de gastos.

Asimismo, el bot será capaz próximamente de interactuar mediante voz en respuesta a una llamada telefónica a la centralita de reservas, aunque esta funcionalidad está todavía en desarrollo.

Beneficios

Mateo Ramón, Director Corporativo de Sistemas de Grupo Piñero, destaca como principal beneficio que la solución desarrollada satisface los objetivos de proporcionar agilidad y automatización al proceso de peticiones y gestión de servicios del resort, así como de ampliar los canales de comunicación, proporcionando un ahorro de costes y el aumento de la satisfacción de los clientes.

Además, tiene un coste de inversión bajo, un time to market muy rápido, gracias a la facilidad de incorporar las funcionalidades cubiertas por Oracle Intelligent Bots, y permite el reaprovechamiento de servicios de negocio ya existentes. La integración con la capa de servicios de Oracle Mobile Cloud Services proporciona asimismo ventajas extra, como las capacidades analíticas que incorpora esta plataforma y la posibilidad de reutilizar fácilmente las APIs de movilidad desarrolladas con anterioridad.

Sobre ABAST

ABAST es un integrador de soluciones y proveedor de servicios TI con casi 35 años en el mercado, un equipo humano de más de 350 personas y oficinas en Barcelona y Madrid. Cuenta con áreas especializadas en Cloud y servicios gestionados, Ciberseguridad, Gestión de TI, Business Intelligence y Big Data, Aplicaciones de Negocio, y Sistemas y Data Center.

Como Oracle Platinum Partner, ABAST trabaja para ayudar a sus clientes a resolver sus necesidades de negocio mediante el uso de las tecnologías Oracle en la nube u on-premise que más se adecuan a sus condiciones particulares, aportando su amplio know-how en Oracle y ofreciendo soluciones globales con un amplio valor añadido. ABAST mantiene con Oracle una estrecha colaboración desde hace 20 años y cuenta con una división técnica de Oracle formada por un equipo de más de 50 profesionales expertos en diferentes tecnologías que acreditan más de 100 certificaciones oficiales.

Para más información:
oracle@abast.es



www.abast.es · info@abast.es

Tel. 933 666 900
Fax 933 666 910
Carrer Equador 39-45
08029 Barcelona

Tel. 914 061 601
Fax 914 061 604
Calle de la Basílica 19, 9º B
28020 Madrid

Tel. 97 170 68 82
Calle Fluvial 1, Bajos dcha.
Despacho 25 (Son Fuster)
07009 Palma de Mallorca