

— L'ASSISTENTE AI MULTICANALE

Il passeggero chiede. Digital Concierge lo guida.

Un assistente virtuale disponibile sui canali attraverso i quali Seafy supporta il passeggero prima, durante e dopo il viaggio. Quando la richiesta necessita di ulteriore assistenza,, la conversazione viene trasferita a un operatore umano del team Seafy.

Le domande cambiano canale. Il bisogno di assistenza no.

Dalle informazioni prima della partenza ai servizi disponibili a bordo, il passeggero cerca risposte attraverso il sito, il canale di messaggistica, il portale di bordo o rivolgendosi direttamente al personale. Le richieste si distribuiscono tra touchpoint e interlocutori differenti, si ripetono e assorbono tempo alle persone dedicate all'assistenza.

01

Assistenza frammentata

Sito, messaggistica, customer care e personale di bordo gestiscono le richieste attraverso canali e momenti differenti.

02

Domande che si ripetono

Orari, imbarco, servizi e informazioni sul viaggio generano richieste ricorrenti prima e durante la traversata.

03

Tempo sottratto al servizio

Customer care ed equipaggio dedicano parte del proprio tempo alle richieste informative, soprattutto nei momenti di maggiore operatività.

— LA SOLUZIONE SEAFY

Digital Concierge unisce assistenza AI multilingua e supporto umano in un unico servizio gestito da Seafy. È disponibile sul sito, sul canale di messaggistica e nel portale di bordo. Quando l'AI non riesce a gestire una richiesta, trasferisce la conversazione a un operatore Seafy.

- ✓ **Risposte immediate nella lingua del passeggero**
- ✓ **Un unico servizio sui canali digitali di assistenza Seafy**
- ✓ **Una risposta coerente, in ogni conversazione**

DIGITAL CONCIERGE

• Online

Genova › Palermo

A che ora arriviamo a Palermo?

L'arrivo è previsto alle **06:45**, siamo al 62% della rotta. Mare calmo, 22° a Palermo.

Il ristorante è ancora aperto?

Il self service è aperto fino alle **22:30** al ponte 8. Il bar resta aperto tutta la notte.

 Chiedi quello che vuoi sul tuo viaggio

— COME FUNZIONA

Una domanda, sempre una risposta.

01

Configurazione del servizio

Organizziamo le informazioni su rotte, orari e servizi supportati da Seafy, adattandole alla compagnia e alla flotta.

02

Risposta AI multilingua

Il passeggero formula la richiesta attraverso uno dei canali disponibili e riceve una risposta nella propria lingua.

03

Intervento umano quando serve

Se l'assistente virtuale non riesce a gestire la richiesta, la conversazione passa a un operatore Seafy con il contesto già disponibile.

Le informazioni che servono, lungo tutto il viaggio.



Rotta e arrivo

Posizione della nave, avanzamento della traversata e orario stimato di arrivo, sulla base dei dati disponibili.



Meteo e condizioni mare

Informazioni aggiornate sulla traversata e sulla destinazione, provenienti dalle fonti integrate nel servizio.



Servizi di bordo

Orari, ubicazione e informazioni su ristoranti, bar, negozi, intrattenimento e altri servizi della nave.



Destinazione e collegamenti

Informazioni selezionate su punti di interesse, trasporti e servizi utili una volta arrivati a terra.

— PERSONALIZZABILE

Un'identità comune. Informazioni specifiche per ogni nave.

Digital Concierge viene configurato con le informazioni e i contenuti validati dalla compagnia. Il team Seafy aggiorna servizi, orari e destinazioni, adattando tono e lingue dell'assistenza, mentre ogni nave mantiene le proprie caratteristiche e informazioni operative.

CONFIGURATO COMPAGNIA, ROTTA E NAVE



Spazi e punti di interesse

Per nave



Servizi e orari

Aggiornabili



Contenuti di destinazione

Per rotta



Identità e tono di voce

Per compagnia

— SEMPRE DISPONIBILE

Assistenza 24/7, a ogni traversata.

Digital Concierge gestisce le richieste informative 24 ore su 24 attraverso i canali di assistenza Seafy. L'AI può seguire più conversazioni contemporaneamente nelle lingue supportate e, quando necessario, trasferisce la richiesta a un operatore umano.

SENZA DIGITAL CONCIERGE

- ✗ Richieste concentrate su desk e customer care
- ✗ Tempi di risposta legati al carico operativo
- ✗ Copertura linguistica dipendente dal personale disponibile

CON DIGITAL CONCIERGE

- ✓ Assistenza AI disponibile 24 ore su 24
- ✓ Più conversazioni gestite contemporaneamente
- ✓ Risposte coerenti nelle lingue supportate

— IL VALORE A BORDO

Più assistenza al passeggero. Più tempo per l'equipaggio.

Digital Concierge gestisce le richieste informative ricorrenti attraverso i canali digitali di assistenza Seafy e attiva il supporto umano quando necessario. Il passeggero dispone di un punto di riferimento immediato, mentre l'equipaggio riceve meno domande ripetitive.



PER IL PASSEGGERO

Assistenza accessibile e continua

Risposte immediate nella propria lingua e trasferimento a un operatore Seafy quando la richiesta necessita di ulteriore supporto.



PER L'EQUIPAGGIO

Più attenzione alle attività di bordo

Le richieste informative ricorrenti vengono gestite da Digital Concierge, lasciando più tempo alle attività operative e al servizio dei passeggeri.

Più qualità nel servizio. Meno carico operativo.

Digital Concierge gestisce le richieste informative attraverso i canali di assistenza Seafy e coinvolge un operatore umano quando necessario. La compagnia offre così un servizio più accessibile e coerente, riduce le domande ripetitive rivolte all'equipaggio e comprende meglio le esigenze dei passeggeri.



Meno richieste all'equipaggio

Le domande ricorrenti passano a Digital Concierge, lasciando più tempo alle attività operative e al servizio di bordo.



Assistenza più accessibile

Il passeggero riceve risposte immediate nella propria lingua e il supporto di un operatore Seafy quando serve.



Uno standard comune alla flotta

La compagnia mantiene informazioni e modalità di assistenza coerenti, con contenuti specifici per ogni nave e rotta.



Domande che diventano insight

Le richieste dei passeggeri aiutano a individuare bisogni ricorrenti e a migliorare servizi, contenuti e comunicazione.

— PROSSIMO PASSO

Restituiamo al desk il tempo per il servizio.

Partiamo dalle domande che i vostri passeggeri rivolgono più spesso al desk. Configuriamo Digital Concierge sui contenuti della compagnia e lo attiviamo su una nave pilota, attraverso i canali di assistenza Seafy.

[Prenota un incontro](#)

[Richiedi una demo](#)