

VODAFONE y EVIDEN han presentado en FITUR su asistente virtual basado en IA para el sector hotelero

Asistente creado para ofrecer información útil del hotel y del destino, realiza reservas en tiempo real de los servicios, lugares de interés turístico, predicciones de ocupación para evitar esperas y resolver cualquier tipo de duda

EVIDEN y VODAFONE presentaron en #techYhotel, el espacio tecnológico de FITUR, una avanzada solución basada en IA Generativa que mejora la experiencia de los huéspedes. Se trata de un asistente virtual que permite interactuar y acceder a información útil del hotel y del destino, como la disponibilidad en tiempo real de plazas y horarios para los diferentes servicios que ofrece, lugares o información de interés turístico y predicciones de ocupación del día corriente y del día siguiente, evitando esperas y permitiendo así una gestión más eficiente de los recursos.

El nuevo asistente utiliza la última tecnología de Inteligencia Artificial Generativa que se comunica con lenguaje natural con los usuarios para resolver dudas basadas en información corporativa o brindar soporte en procesos o procedimientos configurados en la aplicación. Esta solución mejora la experiencia del huésped con respuestas enriquecidas a través de soporte virtual inteligente e interacción multiidioma, cubriendo así de forma inmediata diferentes necesidades.

Una de sus características destacadas es que el lenguaje utilizado se adapta al usuario porque dispone de información contextual sobre él, lo que permite una comunicación sencilla y no requiere de un entrenamiento explícito de las diferentes preguntas que este pueda formular, además de generar una respuesta en el idioma que habla.

También reconoce la intención del usuario y discrimina si únicamente está buscando información o quiere que el asistente actúe en su nombre. En este sentido, puede lanzar acciones en nombre del usuario, con su consentimiento, a través de interfaces con aplicaciones del hotel o de terceros. Y, además, dentro de sus funcionalidades destacan la capacidad para ofrecer respuestas personalizadas, enriquecerlas con documentos descargables o responder con imágenes si fuera lo más adecuado.
