



## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### Η Attica Group παρουσιάζει το πρώτο AI ChatBot στον κλάδο της επιβατηγού ναυτιλίας για το loyalty πρόγραμμα επιβράβευσης Seasmiles

Η Attica Group ακολουθεί δυναμικά την παγκόσμια τάση για digital transformation και επενδύει σταθερά στις νέες τεχνολογίες προς όφελος των πελατών της. Με σκοπό να ενισχύσει την εμπειρία εξυπηρέτησης των επισκεπτών του ιστότοπου Seasmiles για το loyalty προγράμμα της, παρουσιάζει μία καινοτόμα, διαδραστική και ταυτόχρονα πρωτοποριακή για τα δεδομένα της ελληνικής ακτοπλοΐας, λύση επικοινωνίας, η οποία είναι διαθέσιμη για ταυτόχρονη εξυπηρέτηση σε χιλιάδες πελάτες τη στιγμή που τη χρειάζονται (24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο), χωρίς καθυστερήσεις.

Η χρήση του ειδικού λογισμικού στον ιστότοπο seasmiles.com, βασίζεται στον τομέα της επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing), που αποτελεί τον τομέα της Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence) με αντικείμενο την αλληλεπίδραση μεταξύ των υπολογιστών και των ανθρώπινων γλωσσών (π.χ. Ελληνικά).

Το Chatbot αντιλαμβάνεται τον χρήστη όταν πληκτρολογεί την ερώτησή του και τον κατευθύνει ώστε να λάβει απάντηση, ξεκινώντας την πλοήγηση με μενού. Στη συνέχεια ο ψηφιακός βοηθός απαντά σε ελεύθερα ερωτήματα που τίθενται από τα υποψήφια μέλη στην αναζήτησή τους για πληροφορίες εγγραφής και προνομίων που παρέχονται με την κάρτα Seasmiles. Ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί εύκολα και άμεσα για το Seasmiles πρόγραμμα επιβράβευσης, με μία απλή συζήτηση στο Chatbot.

Στις δυνατότητες εξυπηρέτησης του Chatbot για τα εγγεγραμμένα μέλη, περιλαμβάνονται επίσης, ειδικευμένες απαντήσεις σε ερωτήματα που αφορούν τη δυνατότητα αλλαγής στοιχείων στο προφίλ, την ενημέρωση για τους διαθέσιμους πόντους λογαριασμού, τον τρόπο για τη διαδικασία εξαργύρωσης, την αναλυτική κίνηση συναλλαγών, την πρόσβαση στην ψηφιακή κάρτα και άλλα.

Η χρήση του συγκεκριμένου μέσου εξυπηρέτησης τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούλιο 2020 σε συνεργασία με το ελληνικό καινοτόμο startup SmartRep ενισχύοντας την υπεύθυνη πολιτική και πρακτική του Ομίλου για στήριξη εγχώριων προμηθευτών. Μέχρι σήμερα, το Seasmiles ChatBot της Attica Group έχει απαντήσει σε περισσότερες από 53.000 ερωτήσεις, έχοντας εξυπηρετήσει περισσότερους από 18.000 χρήστες. Η γνωσιακή βάση του Chatbot διευρύνεται συνεχώς με στόχο να ενσωματωθούν και νέες λειτουργικότητες, ενώ παράλληλα προγραμματίζεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης και ξενόγλωσσων χρηστών με αγγλόφωνη εκδοχή.

Το πρόγραμμα επιβράβευσης Seasmiles απευθύνεται στους επιβάτες της Attica Group που ταξιδεύουν με τα πλοία της SUPERFAST FERRIES, της BLUE STAR FERRIES και της HELLENIC SEAWAYS, στις Κυκλάδες, στα Δωδεκάνησα, στα νησιά του Β.Α. Αιγαίου, στα νησιά του Σαρωνικού, στις Σποράδες, στην Κρήτη και στις γραμμές Ελλάδας – Ιταλίας. Είναι σχεδιασμένο να παρέχει στα μέλη του αποκλειστικά προνόμια, δώρα, ειδικές προσφορές και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Η Attica Group δραστηριοποιείται στην επιβατηγό ναυτιλία μέσω των SUPERFAST FERRIES, BLUE STAR FERRIES, HELLENIC SEAWAYS και AFRICA MOROCCO LINK με συνολικά 32 πλοία που προσφέρουν σύγχρονες, υψηλού επιπέδου μεταφορικές υπηρεσίες στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα πλοία του στόλου της ταξιδεύουν σε 4 χώρες, σε 60 μοναδικούς προορισμούς, προσεγγίζοντας 71 λιμάνια, μεταφέροντας πάνω από 7 εκατ. επιβάτες, 1 εκατ. Ι.Χ. οχήματα και 400.000 φορτηγά αυτοκίνητα ετησίως.

Καλλιθέα, 8 Οκτωβρίου 2020

Attica Group  
κ. Γ. Κρασσακοπούλου  
Tel.: +30 210 891 9090 (ext. 1241)  
Fax: +30 210 891 9099  
[krassakopoulou@attica-group.com](mailto:krassakopoulou@attica-group.com)  
[www.attica-group.com](http://www.attica-group.com)  
[www.bluestarferries.com](http://www.bluestarferries.com)  
[www.superfast.com](http://www.superfast.com)  
[www.hsw.gr](http://www.hsw.gr)  
[www.aml.ma](http://www.aml.ma)