Sprachassistent für Kreuzfahrtgäste bei MSC Cruises heißt„Zoe“

Author : melanie

MSC Cruises © Melanie Kiel

Der erste persönliche Sprachassistent für Kreuzfahrtgäste von MSC Cruises heißt „Zoe“, dies verkündete Gianni Onorato, Chief Executive Officer bei MSC, auf der 12. CLIA Conference 2018 in Southampton. Dort wird im nächsten Jahr die MSC Bellissima getauft, auf der dieser neue Service erstmals zum Einsatz kommen wird.

„Als Familienunternehmen mit einer über 300-jährigen Geschichte ist es für uns eine maritime Tradition, die Frauen der Familie bei besonderen Anlässen und Entwicklungen entsprechend zu würdigen. „Zoe" ist der Name eines Familienmitgliedes und darüber hinaus ein international bekannter und eingängiger Name“, so Onorato zur Namensgebung des neuen Gästeservices.

Sprachassistent für Kreuzfahrtgäste bei MSC Cruises

Die KI-basierte Sprachassistenz ist Teil des Smart-Ship Programms MSC for Me. Dieses wurde im Frühjahr 2017 vorgestellt und ist auf der MSC Meraviglia, MSC Seaside und in Kürze auf der MSC Seaview verfügbar. „Zoe" wird dann Teil aller Neubauten ab der MSC Bellissima und ist speziell auf die Nutzung innerhalb der Kabine zugeschnitten. Aufgrund des internationalen Publikums von MSC Cruises wird der Service in sieben Sprachen verfügbar sein: Deutsch, Englisch, Italienisch, Französisch, Spanisch, brasilianisches Portugiesisch und Mandarin.
Der Service bietet Gästen eine einfache und stressfreie Möglichkeit, Informationen ganz komfortabel in der eigenen Kabine abzufragen. Der Service soll den persönlichen Umgang zwischen Gästen und Crew so ergänzen, dass die Besatzung sich durch die Unterstützung von „Zoe" auf eine noch persönlichere und individuellere Betreuung fokussieren kann.

Entwickelt wurde „Zoe" in Zusammenarbeit mit HARMAN, einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft von Samsung Electronics Co. Ltd. Sie ist führend, wenn es um vernetzte Technologie-Lösungen geht.

Künstliche Intelligenz soll Kundenzufriedenheit erhöhen

Onorato verkündete zudem weitere Innovationen wie die „smarte Kabine“, die durch maschinelles Lernen und Künstliche Intelligenz die Kundenzufriedenheit und Markenbindung erhöhen soll. Der Sprachassistent ist der erste Schritt, zukünftig soll es aber auch Roboter-Technologie für das Entertainment geben.

Das Business Development Team von MSC Cruises arbeitet mit Weltmarktführern und Experten von Samsung, HPE-Aruba, Deloitte Digital und seit kurzem mit HARMAN International zusammen, um technologische Innovationen in neue Produkte und Services für die Kreuzfahrtgäste der Zukunft umzusetzen.