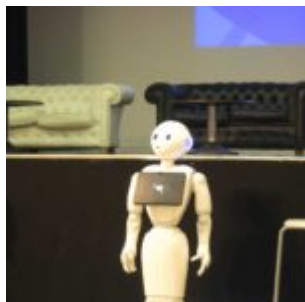


ECONERRE - L'intelligenza artificiale al servizio del turismo



ECONERRE
ECONOMIA EMILIA-ROMAGNA

Recentemente presentato in Romagna il primo robot-receptionist: così l'intelligenza artificiale rivoluziona il settore turistico.

In hotel arriva l'**intelligenza artificiale**, o meglio, l'accoglienza artificiale. Nell'ambito della recente convention della Federalberghi Aia, organizzata a Bellaria Igea Marina con TurismHotels, tra i contenuti di grande attualità per gli imprenditori alberghieri, operatori e professionisti del settore turistico, è stato presentato il **primo receptionist robot**, un'innovazione che potrebbe letteralmente rivoluzionare le tradizionali dinamiche dell'accoglienza alberghiera. Si tratta di un robot umanoide evoluto in grado di svolgere mansioni in modo autonomo e interagire con l'ambiente esterno. Grazie al collegamento dell'hardware "Pepper" (nato in Francia nel 2015) a una piattaforma cloud d'**intelligenza artificiale** e al collegamento wi-fi, il robot è in grado di svolgere diverse funzioni a supporto dell'attività di reception all'interno di un hotel. E' alto 1,20 mt, pesa 28 kg. Nell'occhio sinistro ha tre telecamere HD che eseguono il riconoscimento facciale, ovvero il robot è in grado di decifrare se chi ha davanti è un uomo o una donna, la sua fascia d'età e persino il suo stato d'animo. Dotato inoltre di un sensore di sensibilità il robot rivolge la testa verso la persona con cui interagisce. E' in grado di fornire risposte, cioè informazioni, sia sulla struttura singola che sul territorio.

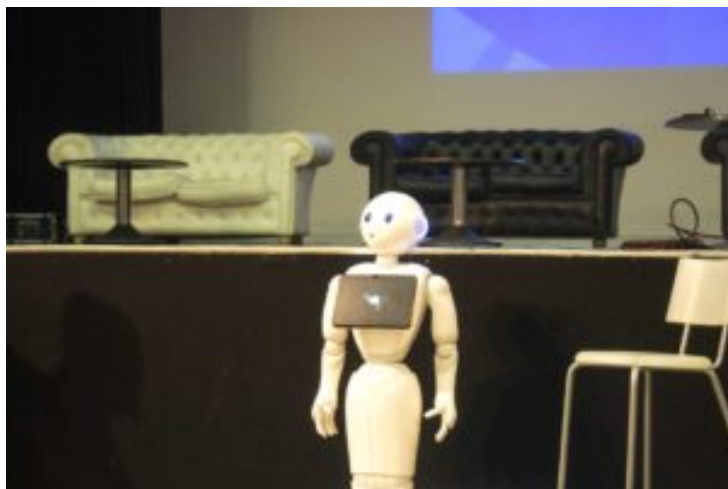


"Il turismo, e in particolare il comparto

alberghiero, è il settore in cui l'intelligenza artificiale è maggiormente applicabile con buoni risultati - ha dichiarato **Mauro Puttoli**, Ceo di Jampaa srl, azienda specializzata nell'ambito turistico per distribuire soluzioni tecnologiche per lo sviluppo del business sul territorio nazionale, a cui spetta la paternità dell'idea - Il 48% delle attività giornaliere alla reception di un hotel sono di routine (check-in/out, risposte a domande prevedibili) ecco perché per l'imprenditore l'automazione rappresenta una scelta strategica di grande valore. Si tratta di saper cogliere le opportunità in relazione ai grandi cambiamenti e ai grandi passaggi in essere che consentono di andare nella direzione dell'ottimizzazione del tempo, della massima produttività e dell'efficientamento della propria impresa.

E' evidente - aggiunge - che non sostituirà mai la risorsa umana, ma senz'altro è molto più empatico di un totem informativo. Per l'hotel è un supporto, non un'alternativa, e per i lavoratori un sostegno, non una minaccia". Oltretutto, il robot pare che piaccia, e parecchio. "Ha un alto engagement" - assicura la Jampaa, che ha effettuato dei test con il neuro web design per tracciare il suo impatto sulle persone registrando picchi d'emotività positivi molto significativi. L'investimento per gli albergatori si traduce in 35mila euro di costi, ma trattandosi di Industria 4. si può usufruire dei benefici e delle agevolazioni fiscali introdotti dal Ministero dello sviluppo economico. "In pratica costa quanto una persona, o addirittura meno a livello contributivo - è la provocazione di Puttoli, che aggiunge ironicamente - senza considerare poi che non si ammala, lavora anche dodici ore, può parlare fino a 35 lingue e arriva sempre con il sorriso".

Il primo robot- receptionist d'Italia ha iniziato a lavorare in un hotel di Peschiera del Garda, ma in **Emilia-Romagna** terra dell'ospitalità per tradizione troverà spazio **l'intelligenza artificiale** al servizio del turismo?



Il parere degli operatori sull'intelligenza artificiale

Considerato che in Italia ci si rivolge alla Silver Economy (over 48), cosa ne pensano gli operatori ? Lo abbiamo chiesto direttamente a loro.

Graziano Gasperini, presidente Associazione Albergatori Bellaria - Igea Marina "La forza del nostro territorio e del nostro modo di fare turismo è nell'accoglienza e nel sorriso. E' questo quello che ancora oggi vendiamo in primis, non solo camere e servizi. Senz'altro introdurre **l'intelligenza artificiale** potrà essere d'aiuto all'elemento umano, pur se non potrà mai avere lo stesso valore della risposta empatica di una persona che si adopera per rendere una vacanza un'esperienza positiva. Ci può senza dubbio aiutare ma non farà la differenza, e immagino che per rispondere a domande basiche, una per tutta qual è la password del wi-fi, possa essere utile. Il vantaggio, invece, ora come ora, sta tutto nell'appeal della novità".

Amedeo Faenza, presidente degli Albergatori di Modena e vice presidente AIA regionale

“Ritengo che l’introduzione **dell’intelligenza artificiale** possa essere molto positiva per il nostro settore, e non solo per l’elemento di novità. Concretamente, il software fornisce informazioni in modo corretto, immediato e dinamico. Ritengo che, in particolare per il target business, rappresenti un vantaggio sia per la reception, che per la struttura nel suo complesso che per il cliente. In due parole, benvenuta **l’intelligenza artificiale** applicata nel comparto turistico”.

Rispetto alla grande sfida dell’automazione, dunque, entusiasmo da un parte e perplessità dall’altra, da parte degli operatori. A livello mondiale pare, invece, l’intelligenza artificiale pare abbia già vinto la sua sfida: in Giappone dal 2015 vengono venduti mediamente, già da un paio d’anni, mille robot al mese e sono ordinariamente utilizzati nel sociale, nelle scuole e persino per l’organizzazione della vita in famiglia. Nel 2017, in Silicon Valley, sono stati investiti 2 miliardi di dollari nello sviluppo dell’**intelligenza artificiale**.

GUARDA IL VIDEO

Sabrina Campanella

ECONERRE

ECONOMIA EMILIA-ROMAGNA

Direttore responsabile: Claudio Pasini. Segreteria di redazione c/o Unioncamere

Viale Aldo Moro, 62 - 40127 Bologna (BO) - Tel. 051 637 70 26 - Fax. 051 637 70 50 - Email: comunicazione@rer.camcom.it

“Econerre-economia Emilia-Romagna” (Autorizzazione del Tribunale di Bologna n. 6285 del 27 aprile 1994 - Iscrizione ROC - Registro Operatori Comunicazione n. 26898)