

2017: se i robot diventano assistenti di viaggio

notizia pubblicata **10 Febbraio 2017** alle ore **12:10** nella categoria **Curiosita'**



Prima erano l'agente di viaggio oppure il passaparola o ancora le guide di viaggio gli strumenti indispensabili per prenotare la propria vacanza. Già da qualche anno lo sviluppo delle nuove tecnologie, come internet ad alta velocità e – di conseguenza – la navigazione via smartphone, ha profondamente modificato queste abitudini. Oggi è l'intelligenza artificiale ad annunciarsi come un'innovazione altrettanto dirompente.

“L'evoluzione dei servizi per il turismo esce dagli smartphone e passa dai wearable – commenta Francesca Benati, ad e direttore generale di Amadeus Italia – Le imprese innovative sono sempre più orientate allo sviluppo di tecnologie in grado di 'anticipare il futuro' per poter servire i viaggiatori più velocemente e in modo migliore durante il viaggio. L'analisi dei big data diventa uno strumento che permette alle agenzie di creare offerte altamente personalizzate ma anche di fornire suggerimenti, durante il viaggio, sul profilo del viaggiatore, al luogo e al tempo. L'utilizzo di assistenti virtuali (chatbot) permetterà agli operatori di gestire le richieste del viaggiatore tramite e-mail, chat o sms in tempo reale. Un altro esempio è dato dai dispositivi wearable, la cui tecnologia oltre a semplificare le procedure di check-in possono entrare in sintonia con i nostri corpi, è ora in grado di monitorare e gestisce i biofeedback”.

I chatbot dunque avranno un impatto sempre maggiore sulle modalità in cui il settore dei viaggi serve i propri clienti, cercando informazioni, prenotando un viaggio, o richiedendo assistenza. Il viaggiatore in media effettua quasi 50 ricerche on line, visita 38 siti differenti, legge in una dozzina di recensioni, si

documenta per 15 settimane, e non ha una particolare destinazione in mente quando inizia a pianificare la propria vacanza. Una risposta a portata di smartphone è rappresentata dagli agenti virtuali di viaggio, in grado di ricevere le richieste via e-mail, chat o SMS, interagire con i sistemi esistenti (GDS, CRM, ecc) e inviare proposte e offerte al cliente con la supervisione dell'adv, combinando contesto (luogo, ora, lingua) e dati personali (età e interessi).

Per quanto riguarda i wearable, un esempio di grande successo nel settore dei viaggi sono i servizi di ammissione, prenotazione e servizi personalizzati offerti da uno dei più grandi parchi divertimento al mondo tramite la fornitura di braccialetti che dispongono di una radio a lungo raggio in grado di trasmettere a più di 12 metri in ogni direzione, dando ad esempio la possibilità alle hostess di un ristorante di ricevere un messaggio su uno smartphone che possa avvisare dell'arrivo di una famiglia, permettendo di accoglierli e salutarli personalmente per nome. Consentono inoltre di avere a disposizione una navetta verso l'hotel ed effettuare il check-in senza telefonate né tempi di attesa, con i bagagli già etichettati per essere recapitati nella camera prenotata.

Un ulteriore interessante prototipo, proposto da una compagnia aerea low cost, è la "scarpa intelligente" con tecnologia incorporata all'interno della calzatura progettato per aiutare i viaggiatori ad esplorare nuove città. La scarpa collegata via Bluetooth ad un'applicazione per smartphone, e al GPS del telefono, dirige chi la indossa, tramite piccole vibrazioni.