

Digitalizzazione e smart data incombono sul business alberghiero

notizia pubblicata **23 Marzo 2018** alle ore **10:50** nella categoria **Associazioni**



Lo sviluppo esponenziale del mondo digitale e l'importanza di usare smart data per aumentare la clientela sono stati il tema del 45° General Meeting annuale della European Hotel Managers Association (EHMA) che ha avuto luogo a Marbella dal 16 al 18 marzo 2018.

L'oratore principale è stato Dietmar Dahmen, uno dei maggiori esperti in innovazione aziendale, tendenze e tecnologie del futuro. Per Dahmen le parole chiave sono: semplicità nell'uso di Internet; velocità nei tempi di reazione perché i processi sono sempre più veloci; connettività perché le aziende creeranno o aderiranno a piattaforme con crescita illimitata e diventeranno motori di ricerca esse stesse, quindi proprietarie delle informazioni e dei dati; esperienza che gli hotel dovranno offrire per trasformare i clienti in fan mediante proposte di vendita personalizzate che li rendano unici.

Le tendenze tecnologiche e il prossimo futuro sono state l'argomento presentato da Álvaro Carrillo de Albornoz, direttore generale dell'IT Technological Institute. Secondo diversi studi, nel 2020 ognuno di noi avrà tra 5 a 8 "cose" connesse a Internet che interagiranno tra loro e genereranno informazioni: dispositivi vari anche da indossare, elettrodomestici, automobili, chip epidermici ecc. Queste tecnologie influenzeranno il comportamento delle persone, cosicché per l'industria alberghiera sarà necessario esaminarle attentamente e comportarsi di conseguenza, utilizzando il marketing digitale ed offrendo servizi altamente personalizzati.

Cosa ci possiamo aspettare nei prossimi anni dal punto di vista della tecnologia? José Luis Calvo

Salanova, Cognitive Computing Director Sngular, ha evidenziato 4 tecnologie: l'Intelligenza Artificiale, la Realtà Virtuale, Internet of Things e Blockchain come le tecnologie più promettenti nei prossimi anni e potenzialmente in grado di influenzare il settore. Gli albergatori dovrebbero quindi essere pronti ad accelerare il loro ritmo di innovazione, il che significa iniziare in fretta a sperimentare, farlo a buon mercato e imparare dagli errori fatti.

Una tavola rotonda sugli Smart Data ha chiuso l'Educational Day. Negli ultimi anni le aziende hanno accumulato con la digitalizzazione una grande quantità di "Big Data", che però rischiano di essere inutili se non vengono analizzati, interpretati ed utilizzati in maniera appropriata – diventando così "Smart Data" – con l'obiettivo di creare valore, risolvere i problemi e migliorare l'offerta. Si tratta in pratica di un processo di passaggio dalla quantità alla qualità.

Inoltre, durante l'Assemblea Generale sono stati annunciati 10 nuovi soci, tre dei quali hanno vinto un corso di Professional Development Program presso la Cornell University di Ithaca (USA). I fortunati vincitori sono: Michel Wittwer, Hyatt Regency Paris Charles de Gaulle, Francia; Ernesto Noschese, UNA Hotel Rome & UNA Hotel Naples, Italia; Eduardo Manero, Royal Plaza, Ibiza, Spagna. L'École Hôtelière de Lausanne rappresentata da Valérie de Corte, Alumni & Industry Relations Director ha offerto invece due corsi: l'Executive Education Module a Valentino Piazzi, Hotel Regina, a Parigi, mentre il modulo Women & Leadership in the 21st Century è stato vinto da Rocío Galán Pérez, Gran Melía Don Pepe, Marbella.

Inoltre è stato presentato il nuovo progetto "Young EHMA" destinato ai giovani per coinvolgerli nell'associazione. Nella fattispecie si tratta di un incentivo annuale per impiegati meritevoli provenienti dagli alberghi associati per partecipare alla conferenza annuale. Il progetto consiste in una sessione educativa in linea con l'argomento della conferenza – che a Marbella si è svolta in contemporanea all'Assemblea Generale – condotta da Ian Millar, Project Manager METRO Innovation Chair and Senior Lecturer di EHL (Ecole Hôtelière de Lausanne), e alla partecipazione del gruppo all'Educational Day. Questi primi 10 giovani uomini e donne sono il nucleo iniziale di Young EHMA con la speranza che possano un giorno diventare soci a tutti gli effetti.