



## RAPPORTO FLASH TURISMO 4.0 MSC CROCIERE

OSSERVATORIO SUL TERZIARIO  
DI MERCATO 2018



SL&A  
turismo e territorio



### La funzione

«MSC for ME è considerato il programma d'innovazione digitale più rivoluzionario nel settore delle crociere e fornisce agli ospiti una serie di servizi intelligenti, le cui funzioni sono state progettate per offrire un'esperienza di vacanza completamente ottimizzata» .

Tra queste:

- «Navigation: lo strumento "digital way finder"

fornirà agli ospiti consulenza, orientamento e informazioni su cosa accade a bordo. La tecnologia è simile a quella delle mappe intelligenti e permette agli ospiti di spostarsi su navi lunghe oltre 300 metri con una precisione di 5 metri oltre che localizzare i propri bimbi, a seconda delle necessità.

- Concierge: permetterà agli ospiti di prenotare facilmente servizi a bordo, ristoranti, escursioni e molto altro ancora, in tempo reale, 24/7.

- Capture: una tecnologia immersiva per visualizzare in anteprima le escursioni attraverso la realtà virtuale e una galleria di schermi per proiettare il diario di viaggio di ogni singolo ospite, da poter condividere in tempo reale.

- Organiser: uno strumento di pianificazione per gli ospiti per effettuare il check-in con il proprio dispositivo mobile, prenotare escursioni, posti a sedere per spettacoli oppure il miglior tavolo al ristorante prima di imbarcarsi o direttamente a bordo.

- TailorMade: un consulente personale digitale in grado di fornire consigli di viaggio su misura in base alle preferenze degli ospiti» .





**«I braccialetti NFC sono a misura di bambino: una volta indossati sono sempre connessi e consentono all'equipaggio, al personale e ai genitori di individuare e controllare gli spostamenti dei più piccoli a bordo della nave.».**

Da menzionare il riconoscimento facciale intelligente: una tecnologia sviluppata in linea con le più recenti normative sulla privacy che, oltre ad aumentare la sicurezza in mare, consentirà al personale di bordo di prendersi cura degli ospiti in maniera molto personalizzata.

Inoltre i bracciali NFC interattivi, oltre ad essere utilizzabili per aprire la cabina ed effettuare pagamenti a bordo, consentiranno agli ospiti di essere connessi ai servizi della nave e di beneficiare di consigli e informazioni geolocalizzate, anche attraverso 3.050 trasmettitori bluetooth, 1.200 videocamere e 2.244 schermi.

I braccialetti NFC sono inoltre a misura di bambino: una volta indossati sono sempre connessi e consentono all'equipaggio, al personale e ai genitori di individuare e controllare gli spostamenti dei più piccoli a bordo della nave.

Altra curiosa innovazione è la Galleria immersiva, un "tunnel di schermi" che presenta agli ospiti suoni e immagini dei principali momenti

vissuti nel corso della crociera.

«È possibile anche interagire con le pareti, che forniscono immagini e video di se stessi scattate dal team di fotografi a bordo. Ma la tecnologia non finisce qui: Meraviglia ha il più lungo Sky Screen a LED, un video-soffitto lungo 80 metri, che accompagna una promenade interna in stile mediterraneo di 96 metri, progettata per diventare il cuore "social" della nave».

Complessivamente, l'app offrirà agli ospiti oltre 130 funzioni smart, finalizzate a fornire un'esperienza di vacanza unica.

### **La diffusione**

**Il progetto è nato tre anni fa anche grazie alla collaborazione con realtà del calibro di Deloitte Digital, Hewlett Packard Enterprise e Samsung.**

MSC for ME è infatti un'esperienza digitale fruibile da smartphone e tablet, e sarà presente a bordo di tutte le nuove navi in costruzione, con ulteriori arricchimenti e perfezionamenti man mano che ciascuna nave entrerà in servizio. Le sue caratteristiche principali saranno estese anche alle dodici navi che compongono l'attuale flotta di MSC Crociere.



### **L'effetto**

**MSC ha investito in quest'ambizioso programma per tenere testa a un cliente sempre più tecnologico e interattivo.**

Alcune ricerche hanno evidenziato che «più di un ospite su due (59%) cerca sempre di personalizzare la propria esperienza di vacanza sia prima sia durante la crociera, mentre un ospite su sei (17%) afferma di farlo soltanto una volta a bordo. Inoltre, quasi due terzi dei clienti (73%) sono interessati a vivere l'esperienza di una vacanza sul mare a bordo di una nave più connessa. Dalla ricerca è emerso infine che due ospiti su tre (69%) desiderano utilizzare uno smartphone a bordo e più di uno su tre (36%) utilizza un tablet mentre si trova in navigazione».

Gli effetti positivi sono evidenti, specie se si pensa al tema della sicurezza nel caso della localizzazione e del riconoscimento facciale, ma anche rispetto al tentativo di rendere il concetto di crociera sempre più interattivo e di trasformare l'ospite in soggetto attivo, in continua comunicazione con la nave stessa.

### **Labour: substitution or extension?**

**Si può parlare di una labour substitution perché il cliente ha un contatto a 360 gradi con un dispositivo che di fatto si sostituisce a un interlocutore reale sia per le prenotazioni dei servizi sulla nave sia rispetto alle escursioni esterne.**

Inoltre, avendo tutte le informazioni a portata di click, viene meno anche la funzione dei desk informativi, che tuttavia potrebbero essere ripensati in termini di labour extension al fine di fornire supporto rispetto alle funzionalità dell'app, specie in favore di un target di clienti più maturo e meno digitalizzato.



**«MSC for ME è infatti un'esperienza digitale fruibile da smartphone e tablet, e sarà presente a bordo di tutte le nuove navi in costruzione, con ulteriori arricchimenti e perfezionamenti».**

