



# RAPPORTO FLASH TURISMO 4.0 PEPPER

**OSSERVATORIO SUL TERZIARIO  
DI MERCATO 2018**



**SL&A**  
turismo e territorio



## La funzione

«Paolo fornisce le informazioni sull'albergo e sul territorio ai clienti dell'albergo in 10 lingue diverse, alleggerendo il lavoro dei suoi colleghi e permettendo loro di occuparsi di attività più strategiche e cruciali» .

Pepper è dunque un robot concierge, istruito da Jampaa in collaborazione con l'Università Ca' Foscari e Ciset, i promotori del Master in Data Science for Travel Tourism and Culture. Un mondo, quello dei Big Data, che va a costituire la memoria di informazioni e il database

di risposte attraverso le quali Pepper si interfaccia con i clienti. Non solo: i movimenti del turista, ciò che serve al cliente, le azioni richieste vanno a integrare i dati rilevanti già disponibili, aumentando la quantità e la qualità delle informazioni prodotte. La connessione costante a internet gli consente di accedere inoltre a dati sempre aggiornati e nuovi, dal momento che il suo "cervello" è nel cloud.

Ma perché un robot che sostituisca i concierge umani?

Ci sono azioni che sono attività di routine, ripetibili e anche prevedibili. Esempi come il check-in o il check-out, le risposte a richieste di transfer e informazioni generali andrebbero a occupare il 50% delle ore lavorate, e il 95% di queste sarebbero già automatizzabili .

Il robot comprende il linguaggio umano, elabora le richieste ricevute attraverso le informazioni e i



# NEWS LETTER



**«in Italia il Parc Hotel di Peschiera sul Garda (Veneto) sarà tra le prime strutture ricettive a dotarsene, a partire dalla primavera 2018».**

dati a lui disponibili ed è in grado di fornire una risposta o realizzare un'azione. L'azienda dichiara anche che l'automa sa percepire le emozioni e sa cogliere se l'interlocutore umano sia di buono o cattivo umore, attraverso il linguaggio verbale e non verbale del cliente.

## **La diffusione**

**Già diffuso in tutto il mondo con altre funzioni (ad es. nei supermercati), in Italia il Parc Hotel di Peschiera sul Garda (Veneto) sarà tra le prime strutture ricettive a dotarsene, a partire dalla primavera 2018: la catena Parcs Hotel, infatti, inizialmente lo utilizzerà per il ruolo di receptionist per poi passare al servizio di Banqueting & Events. Costa Crociere lo ha da poco imbarcato come steward sulle sue navi.**

Certamente si tratta di un investimento: ogni esemplare costa circa 30mila euro. I trasmettitori e i ricevitori a ultrasuoni, i sensori laser e i rivelatori di ostacoli, le telecamere e i sensori tattili nelle mani, e tutto l'iter di programmazione ne fanno al momento un "gioiellino" di cui si possono dotare solo le strutture in grado di sostenerne i costi e la manutenzione, oltre ad avere la disponibilità di spazi adeguati.

## **L'effetto**

**Oltre a destare curiosità tra gli operatori e i clienti, Pepper potrebbe aiutare a valorizzare l'inventiva umana. Le azioni ripetute e automatiche possono infatti annoiare il personale e sottrarre tempo ed energie ad altre attività più edificanti e creative.**

«L'applicazione di avanzatissime tecnologie di intelligenza artificiale e machine learning ci permette di inserire efficacemente il nostro Robot in tantissimi ambiti (hotel, supermercati, negozi, concessionarie) con lo scopo di liberare risorse umane da destinare a mansioni più creative e strategiche».



Pepper può dunque consentire una migliore ottimizzazione del lavoro. Questo a patto che il tempo e l'applicazione che spettavano al compito sostituito vengano effettivamente dedicati ad altre attività che migliorino il servizio al cliente, come ad esempio meno code alla reception, e niente fatica del cliente per interrogare e leggere totem o display informativi.

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

**La risposta viene dalla conclusione precedente.**

Una struttura ricettiva che punti a migliorare l'accoglienza al cliente, e tutti i servizi a questa connessi, deve saper offrire attenzioni tailor-made, che solo un lavoratore in carne e ossa è in grado di proporre. Eppure un collaboratore umanoide, che sollevi il suo "collega" dal tempo da dedicare a raccolta dati, ad azioni che si esternano uguali e asettiche in qualsiasi struttura ci si trovi, e a risposte che non dipendano dalla particolare condizione del cliente o dell'operatore, può configurarsi come una forma di labour substitution a favore della labour extension.