INCHIESTA

Partire con INTELLIGENZA. Artificiale

di Francesco Bisozzi

JONAS GRATZER/GETTY IMAGES

147383

2

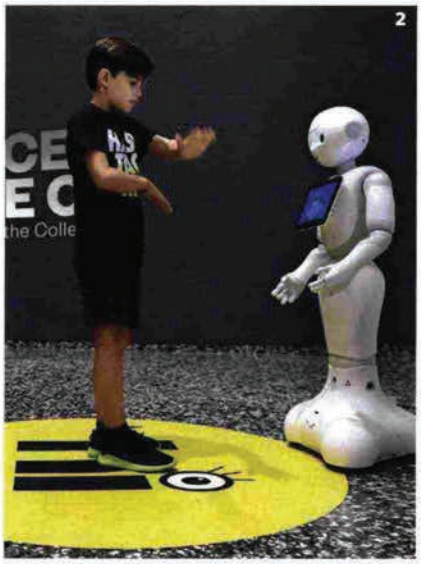
1 | Una veduta dell'**Hamad International Airport** di **Doha**, capitale del **Qatar**.
2 | Un robot per le informazioni nell'aeroporto di **Incheon**, **Seul**.
3 | La hall dell'**Hotel Nhow** di **Milano**. La catena sta sperimentando maggiordomi-robot e videoconferenze realizzate in 3D.

3

147383

TURISMO E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Totem che riconoscono il passeggero. Tunnel biometrici. Umanoidi negli hotel e negli aeroporti. App sempre più precise. Come la tecnologia ha già cambiato il nostro modo di viaggiare. E che cosa ci attende nel prossimo futuro



Sì, viaggiare, ma con l'intelligenza artificiale. All'**aeroporto Leonardo da Vinci** di **Roma**, appena premiato dall'associazione Skytrax come il migliore al mondo per le misure anti-Covid-19, c'è un nuovo poliziotto di frontiera. Ha la forma di un totem-scanner, rileva le caratteristiche biometriche del volto dei passeggeri e acquisisce elettronicamente gli estremi del passaporto e le carte di imbarco. Poi associa i dati al viso della persona con l'uso di telecamere, salva in memoria il risultato per un periodo di tempo determinato e indica al viaggiatore la corsia dedicata fino al *gate*, senza che debba più mostrare i documenti. Risultato: operazioni allo scalo più veloci, fluide, tracciate, a prova di assembramenti.

Altra scena. Ai **Musei Smithsonian** di **Washington**, un robot umanoide (si chiama Pepper ed è alto un metro e venti), va incontro ai visitatori per scattare un selfie con loro, o per rispondere alle domande sulla collezione del prestigioso istituto. Creato dalla giapponese Softbank Robotics, Pepper associa un sentimento a ogni espressione facciale e adatta di conseguenza il proprio comportamento alle emozioni di chi ha davanti. Da poco ha debuttato pure in Italia, ma nell'*hôtellerie*, dov'è molto apprezzato per il suo tatto: si incontra come concierge al **Parc Hotel** di **Peschiera del Garda**, programmato per interagire con i clienti d'ogni nazionalità. Al tra-

THE WASHINGTON POST/GETTY IMAGES, RICHARD BRYANT/ARCAID

147383

1-3 | La lobby del **Romeo Hotel** di **Napoli**, dove, dallo scorso luglio, un'app-concierge permette di prenotare servizi con lo smartphone. **2** | Il **robot Pepper**, guida turistica e portiere high-tech.

147383

TURISMO E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

È il *machine learning* la chiave del futuro:

1 | Una camera del **Nhow Hotel Milano**.
2 | Lo *smart tunnel* dell'**aeroporto di Dubai** controlla, nello spazio di pochi passi, documenti, identità e stato di salute dei passeggeri.
3 | Robot ovunque nel **Flyzoo, hotel** di **Hangzhou**, in Cina.
4 | Le minicamere dell'**Ostelzzz**, ostello high-tech di **Milano**.

monto, a volte, lo si vede contemplare il lago. Al lussuoso **Pan Pacific** di **Singapore**, a Marina Bay, il concierge digitale Mika ha invece appena ottenuto una promozione. Il programma si attiva sullo smartphone tramite un codice Qr: se prima si limitava a gestire le richieste dei clienti, dalla cena in camera alle visite in città, adesso monitora anche il loro stato di salute durante la permanenza ed è autorizzato a tenere traccia delle loro reazioni, per migliorare in tempo reale l'esperienza della struttura con interventi mirati.

Certo, non si è ancora arrivati ai "sistemi artificiali coscienti" e ai "componenti elettronici nel cervello biologico" che annuncia Susan Schneider, filosofa americana autrice di *Artificial You*, appena pubblicato da Il Saggiatore. Sono in molti casi ancora prototipi le intelligenze artificiali applicate al marketing o alla musica classica viste a Modena nell'ambito dell'ultimo *Festival della Filosofia* di settembre (il tema era *Macchine*). Il futuro, però, va veloce. Con applicazioni e implicazioni in continua evoluzione. A settembre il quotidiano inglese *The Guardian* ha messo in pagina un editoriale interamente scritto da un "generatore di linguaggio", chiamato GPT-3. A ottobre ci si è interrogati sulla capacità di *Replika*, l'app "dama di compagnia" digitale già scaricata da milioni di persone, di distinguere tra bene e male.

La rivoluzione dell'intelligenza artificiale è in atto, anche se non è

GIUSEPPE CACACE/GETTY IMAGES, IMAGINEVECHINA LIMITED/ALAMY/IPA, MIGUEL MEDINA/GETTY IMAGES

147383

1

i dispositivi **imparano continuamente nuove cose**

2

3

4

147383

sempre percepita dal viaggiatore. E accelera. Complice il Covid-19, l'emergenza sanitaria e la diluizione dei movimenti, l'industria del turismo punta sempre di più su queste nuove tecnologie per rilanciarsi, garantire sicurezza e un rapporto diretto con il cliente. Rendendo il viaggio più intenso.

Un consulente 24 ore su 24

L'intelligenza artificiale è servita all'inizio soprattutto a personalizzare i servizi di prenotazione. Piattaforme come *Booking.com* hanno fatto da apripista. "Vengono fornite proposte di viaggio sempre più adatte alle esigenze e al profilo dell'utente", spiega **Eleonora Lorenzini**, direttrice dell'Osservatorio innovazione digitale nel turismo del Politecnico di Milano. "Non si tratta solo di individuare le destinazioni preferite dalla persona: il *machine learning*, la capacità di questi dispositivi di imparare funzionando, oggi viene utilizzato anche per selezionare le proposte di acquisto, con i costi in linea con le possibilità dell'utente". La più gran-

1 | Gli ormai celebri dino-robot receptionist dell'**Henn-na Hotel** di **Tokyo**. **2-3** | Nave *Msc Bellissima* di **Msc Crociere**: lo spazio shopping, l'area pc e la sala giochi per bambini.

KAZUHIRO NOGI/GETTY IMAGES, IVAN SARFATTI

147383

Sono sempre più diffusi gli **automi-concierge** e crescono le **app a comando vocale**

de agenzia di viaggi online al mondo, *eDreams Odigeo*, ha varato proprio la scorsa estate un servizio che aggrega oltre 14 miliardi di dati da oltre 600 compagnie aeree. L'obiettivo è fornire in tempo reale le opzioni di viaggio con il miglior rapporto qualità-prezzo al momento della prenotazione. Un altro ambito in cui l'intelligenza artificiale si sta espandendo rapidamente è l'assistenza all'utente, con l'uso di chatbot (programmi di "conversazione virtuale"), app e automi operativi 24 ore su 24 e in grado di soddisfare ogni esigenza.

Amazon vuole entrare nella partita. È nata così la collaborazione con Best Western. La catena alberghiera ha lanciato a fine 2019 sul mercato italiano una Skill per Alexa, ovvero una speciale applicazione per interagire con i dispositivi intelligenti di Amazon, prenotando, per esempio, l'hotel "a voce", senza passare da altri intermediari. Anche **Expedia**, la famosa agenzia viaggi online, si è affidata da parte sua prima ad Alexa e poi a Google per consentire ai viaggiatori di usare la propria voce per cercare hotel, voli o aggiungere un'auto a noleggio al viaggio.

147383

TURISMO E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

RANDY DUCHAINE/IPA

Il **Covid-19** ha accelerato il ricorso a servizi **senza interazione con le persone**

Robot e gentiluomo

Un assistente virtuale in hotel per ordinare la colazione in camera o prenotare un tavolo nel miglior ristorante della città. Di solito si attiva con sms o codici Qr e fornisce al cliente informazioni sul luogo in cui si trova, supporto nelle prenotazioni, corse in taxi, il tutto mentre raccoglie dati per la profilazione dell'utente, in modo da personalizzare il più possibile i risultati delle sue ricerche. Al **Cosmopolitan Las Vegas** si chiama Rose e, dopo una breve chiacchierata, indirizza gli ospiti con le sue dritte digitali al negozio o al ristorante perfetto per il loro gusti. Il suo lavoro lo sa fare molto bene: i clienti che si relazionano con lei spendono durante il soggiorno il 30 per cento in più degli altri. Si chiama invece Edward la chatbot intelligente della linea

APP: SICURI E INFORMATI

Algoritmi predittivi, servizi geolocalizzati. Con l'app giusta e uno smartphone, il viaggio cambia. Fin dalla scelta della meta. L'Ue consiglia ***Re-Open Eu*** (a destra; ne abbiamo parlato anche sul nostro sito **viaggi.corriere.it**), nata per il rilancio del turismo, con informazioni in tempo reale su frontiere, restrizioni sanitarie e misure di sicurezza negli Stati membri. Da accoppiare a ***Immuni***, l'app promossa dal governo italiano che traccia eventuali incroci con soggetti positivi al tampone per il virus, garantendo la privacy. Con ***Tripit*** si pianificano viaggi tarati sui propri gusti ed esigenze. ***Hopper*** utilizza un algoritmo per prevedere le variazioni di prezzo dei voli e scegliere il momento per comprare. ***SafeBag24***, molto apprezzata da chi viaggia, rintraccia i bagagli smarriti e ne segue la riconsegna a domicilio in 24 ore: basta registrarsi. È in crescita anche l'italiana ***Ufirst***, che riduce la fila, anche in aeroporto, segnalando il momento giusto per imbarcarsi. Una volta arrivati, con ***AroundMe*** si è sempre a conoscenza dei punti d'interesse vicini a dove ci si trova. Negli Usa l'attore e regista Kevin Costner, con l'amico imprenditore Bill Werlin, ha lanciato ***HearHere***, app per escursionisti, con storie per ogni luogo che si attraversa raccontate da voci famose. Un'esperienza simile c'è anche in Italia, con i podcast geolocalizzati di ***Loquis***, a cui contribuisce anche la redazione di *Dove*.

147383

Gli ascensori dello **Yotel**, boutique hotel nel cuore di **New York** ad alto tasso di intelligenza artificiale. Nell'altra pagina, un chiosco per la sanificazione all'**aeroporto Schiphol** di **Amsterdam**.

147383

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Gli ascensori dello **Yotel**, boutique hotel nel cuore di **New York** ad alto tasso di intelligenza artificiale. Nell'altra pagina, un chiosco per la sanificazione all'**aeroporto Schiphol** di **Amsterdam**.

147383

Assembramenti? La soluzione sono i controlli

Radisson Blu Edwardian Hotel di **Londra**. Con lui si comunica per sms: all'inizio molti clienti hanno pensato che fosse una persona in carne e ossa. Un esempio italiano? La nuova app concierge dell'**Hotel Romeo** di **Napoli**, operativa da luglio, prenota cene, trattamenti in Spa, una visita speciale della città o un giro in barca a Capri. "È un modo per agevolare il distanziamento sociale mantenendo alta la qualità dell'accoglienza", spiega **Antonella Graziano**, Sales & Marketing manager della struttura partenopea."Con la nostra app l'ospite scopre cosa fare in città, i punti di interesse, i musei, le vie dello shopping. In più è sempre aggiornato sugli eventi che si svolgono nelle vicinanze".

Pure il **Clarion Hotel Amaranten**, a **Stoccolma**, utilizza una chatbot basata su Alexa, con servizi per gli ospiti a comando vocale. A Tokyo un pioniere del genere è stato, nel 2015, l'**Henn-na Hotel**, il primo gestito in gran parte da automi: il robot concierge Churi, robot-fattorini, robot che fotocopiano i passaporti. La struttura è arrivata a impiegare più di 200 macchine intelligenti. Troppe, forse. Alla fine ne ha "licenziate" un centinaio perché troppo lente. La strada, però, sembra essere quella. A **New York**, al boutique hotel **Yotel**, a cinque minuti da Times Square, le operazioni di check-in e check-out vengono espletate dal diligente Yobot, un altro concierge di microchip e algoritmi. In Cina, ad **Hangzhou**, ha aperto l'albergo del colosso dell'e-commerce Alibaba. Si chiama **FlyZoo** e ha 290 camere. Grazie al rico-

YORCK DERTINGER

147383