

L'intelligenza artificiale fa del viaggio un'esperienza



Turismo. Machine learning, chat bot e data science spingono la personalizzazione dell'offerta. E stimolano nuovi business

“Viaggiare non è raggiungere un posto e tornare indietro... Perché viaggiare non è muoversi nello spazio ma evolversi nella vita”. Il claim ispirazionale di *Meaningful Journeys* vola un po' alto. Sino a che non si scopre cosa c'è dietro. eDreams Odigeo, compagnia europea di viaggi online, ha identificato gli impulsi emotivi che stanno dietro ai comportamenti e alle decisioni degli europei quando viaggiano. Non solo. Per soddisfare queste esigenze sta mettendo in gioco la ricerca più avanzata. Attraverso l'analisi algoritmica di dati aggregati e anonimi, eDreams elabora più di 16 miliardi di previsioni giornaliere. Oltre un terzo dei clienti effettua più di una ricerca di viaggio e nella maggior parte dei casi si tratta di test eseguiti su date diverse per trovare prezzi migliori. Col *machine learning* eDreams comprende questo tipo di modelli di ricerca in tempo reale e con una precisione superiore all'80% può anticipare e offrire risultati alternativi anche prima che un cliente abbia fatto la richiesta. L'azienda ha inoltre introdotto algoritmi di

apprendimento rinforzati, simili a quelli che potenziano le automobili a guida autonoma, che consentono alla macchina di apprendere autonomamente e adattarsi agli ambienti in evoluzione. Ciò permette a eDreams di accelerare i test e il lancio di prodotti e servizi. L'obiettivo è sempre uno: offrire ai 18,5 milioni di clienti che prenotano attraverso i suoi marchi – eDreams, Opodo, Go Voyages, Travellink o Liligo – un'esperienza più personalizzata, rispondente ai loro bisogni e facendo risparmiare tempo e denaro.

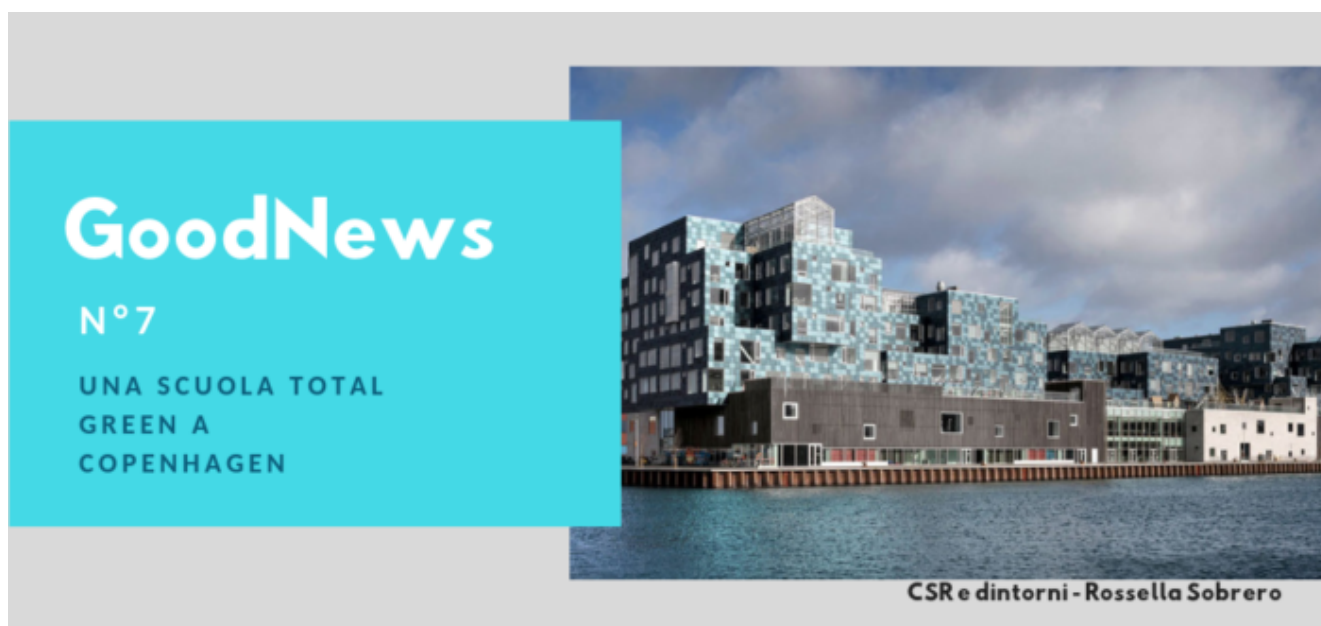
Con il *machine learning* eDreams segna i confini di quella che per il turismo resta la frontiera: l'e-commerce vale in Italia circa 14,5 miliardi di euro l'anno, appena un quarto del valore complessivo (incoming e outgoing), secondo le stime dell'Osservatorio Innovazione Digitale nel Turismo del Politecnico di Milano che saranno illustrate oggi nel capoluogo lombardo. Ma mentre il mercato non digitale è sostanzialmente fermo, l'e-commerce cresce dell'8%, con la fetta maggiore presidiata dai trasporti (61%), seguiti da alloggi (29%) e pacchetti (10%). «Ma il digitale non è solo e-commerce. Ci sono due dimensioni potenziali molto interessanti: la prima è la relazione con il cliente in un'ottica di vista unica da parte dell'operatore – aggiunge Eleonora Lorenzini, direttrice dell'Osservatorio – La seconda l'abbiamo chiamata la prateria vergine delle esperienze, cioè quell'ambito che va dall'offerta delle terme all'organizzazione dello shopping integrate all'interno dell'offerta».

Su quella che viene chiamata *omnichannel customer experience* (Ocx) management, da un paio di anni Best Western utilizza dati provenienti da diverse interfacce di relazione (sito, app mobile, chatbot ecc.) che vengono integrati in un software di Crm e analizzati per ottenere una *single customer view* sui clienti. «In precedenza il nostro focus era concentrato sull'acquisizione dei clienti e quindi sulla proposizione dei nostri hotel nei diversi canali – spiega Sara Digiesi, chief marketing officer di Best Western Italia (160 alberghi in cento destinazioni) – Ora gestiamo il cliente anche dopo la

prenotazione affinché non disdica e si prepari al soggiorno. Lo raggiungiamo con mail e chatbot via Messenger e poi con comunicazioni con un operatore per informazioni di utilità (meteo, eventi in città) e proposizione di vendita dei servizi dell'albergo come il ristorante o la comunicazione degli orari di apertura dell'area fitness. E con servizi personalizzati: se sappiamo che un cliente arriverà con un animale lo informiamo su ciò che troverà a disposizione nella struttura». Una cura del rapporto con il cliente che prosegue poi durante il soggiorno con un sito in cui il cliente trova tutti i servizi digitali dell'albergo compresi i giornali.

Nel *business travel* l'intelligenza artificiale promette di dissolvere l'incubo delle spese di viaggio da rendicontare. «Quest'anno arriverà in Italia un nostro prodotto che consente, *on trip* e *post trip*, di fare l'*audit* delle spese automaticamente. In questo modo si sgravano i collaboratori e si recupera efficienza con tagli dei tempi del 90% e degli errori del 66%» spiega Massimo Tripodi, country manager Sap Concur Italia, che a livello globale utilizza tecnologie che permettono giornalmente di prenotare più di 245mila viaggi, elaborare più di un milione di ricevute tramite applicazione e processare più di 572mila richieste di rimborso di spese aziendali. «Già ora offriamo degli strumenti che consentono proposte di viaggio sulla base della profilazione storica dell'utente e dei suoi viaggi» aggiunge Tripodi -. Da metà dell'anno erossimo saranno attivati filtri automatizzati che consentiranno durante il viaggio di ricevere proposte personalizzate: per esempio se durante il *business travel* ci sono modifiche di percorso, lo strumento ti propone soluzioni alternative tenendo conto del budget ma anche dei tuoi gusti personali».

Una scuola total green a Copenhagen



Nei giorni scorsi è stata inaugurata a Copenhagen la **Scuola Internazionale**, un edificio ricoperto da 12.000 pannelli solari che raccoglie l'acqua piovana e ricicla i rifiuti.

Il progetto rappresenta un'innovazione a livello mondiale e si caratterizza per pannelli fotovoltaici colorati che coprono una superficie complessiva di oltre 6.000 metri quadrati producendo 300 Megawattora di elettricità all'anno, quantità capace di soddisfare il 50% del fabbisogno dell'intero edificio.

La nuova scuola, che si sviluppa su 25.000 metri quadrati nel quartiere di Nordhavn in un'area completamente circondata dal mare, prevede impianti di illuminazione led di cui gli insegnanti possono gestire l'intensità del colore. Inoltre, i sensori di movimento controllano ovunque l'illuminazione per risparmiare energia.

Una particolare attenzione anche agli interni che sono realizzati in materiali naturali: i pavimenti sono di rovere oliato, i divani sono rivestiti in lana, gli scaffali sono di bambù.

La Scuola Internazionale è unica nel suo genere: ospita 930

studenti tra i 3 e il 19 anni che provengono da 80 diversi paesi. La struttura è stata progettata per soddisfare i livelli di età e grado dei ragazzi.

Cosa c'è di nuovo

Un esempio di come anche la scuola può (deve) contribuire alla sostenibilità. Non solo per diffondere valori e principi ma anche dimostrando di essere lei stessa un'organizzazione attenta all'ambiente. Un percorso a cui tutti siamo chiamati a contribuire se vogliamo andare verso un futuro più sostenibile.

CI FANNO UN AMAZON COSÌ



UNA DIPENDENTE ITALIANA DI BEZOS SVELA LE CONDIZIONI DI LAVORO: “OGNI GIORNO IL TURNO COMINCIA CON IL CONTROLLARE COSA DOVRÒ FARE E DOVE DOVRÒ ANDARE OGGI. SI CHIAMA STAFFING E AVVIENE IN SALA MENSA, POI UN TELEVISORE CI MOSTRA DOVE DOBBIAMO ANDARE DOPO AVER SVOLTO UN ALTRO BRIEFING CHE INIZIA CON UN SIMPATICO STRETCHING – CI CONTROLLANO, SE SEI LENTO TI VIENE CHIESTO IL MOTIVO. C'È UN CRONOMETRO PER TUTTO, E SE SI VA OLTRE L'ALGORITMO VA IN ALLARME...”

Lettera al [“Fatto quotidiano”](#)

Ciao Selvaggia. Lavoro in Amazon da un anno e mezzo, sono una donna con figli e ti voglio raccontare com'è lavorare lì. Il reparto in cui sto è dedicato allo stoccaggio e prelevamento merci. Si lavora otto ore con una pausa di 30 minuti. Ogni giorno il turno comincia con il controllare cosa dovrò fare e dove dovrò andare oggi. Si chiama staffing e avviene in sala

mensa, poi un televisore ci mostra dove dobbiamo andare dopo aver svolto un altro briefing.

**Immagine
non disponibile**



**Immagine
non disponibile**



Il briefing comincia puntuale a inizio turno con un simpatico stretching che di atletico non ha nulla ma è un segno di velata sottomissione. Al termine si deve camminare velocemente – ma non correre – fino alle postazioni, dove per 4 ore si dovrà prelevare o inserire oggetti negli scaffali in modo ripetitivo, il tutto supportato da scanner, schermo e contenitori per la merce.

A questo punto c'è la pausa, con un altro briefing per analizzare quanto il lavoro sta rendendo, se siamo nel piano produzione della giornata. Infine urlo di gruppo e tutti di nuovo in postazione per altre 3 ore e 30, ripetendo le stesse procedure. C'è una rete di connessioni molto fitta che

consente di svolgere tutto ciò, e questi “connettori” si chiamano “indiretti”: sono persone che per otto ore trascinano un carrello e riforniscono queste postazioni di ogni elemento, e stiamo parlando di km e km con scomode scarpe antinfortunistiche, per tutto il giorno, senza considerare i pesi sollevati.

Ti controllano in Amazon? Assolutamente sì. Si è costantemente controllati, sia con la tecnologia, sia a vista. Se sei lento nel tuo lavoro ti viene chiesto il motivo; almeno una volta a turno passa il manager a verificare il “come va” e il “quanto rendi”, nonché varie ed eventuali. Costantemente passano intermediari, chiamati “lead”, e verificano se si lavora, se si socializza e come si socializza, controllano le pause, quante sono e quanto durano. Nessun attacco diretto, solo velate allusioni. Nessuno mai ti dirà che sei andato in bagno troppo spesso ma useranno una frase tipo: “Ti senti bene? Ho notato che ti sei assentato spesso!”.

Il sistema è pensato per un solo scopo: nessuno si deve fermare e se accade, il motivo va vagliato. C’è un cronometro per tutto, e se si va oltre certi loro schemi l’algoritmo Amazon va in allarme, e quell’operatore deve essere ripreso.

**Immagine
non disponibile**



Immagine non disponibile



Un operatore di magazzino guadagna 1200/1300 netti al mese. Come sono i turni? Massacranti. Si lavora a turni, mattina, notte e pomeriggio, i riposi sono spesso infrasettimanali, raramente nei weekend, a cui si aggiungono il periodo di cosiddetto “picco lavorativo” in cui i turni diventano ancora più serrati e spesso capita di staccare il venerdì sera alle 22,30 essere a lavoro il sabato alle 10,30 e finire alle 18,30 per poi ricominciare domenica alle 6 del mattino. E parlo di giorni consecutivi.

Perché nonostante ciò rimani in Amazon? Perché non trovo altro. Certo, poi in occasione delle festività la sala mensa viene addobbata. Pensate ora ci sono i cuoricini per San Valentino e l'elezione di Miss e Mister Amazon; ci trovi anche il biliardino che considerando la pausa di 30 minuti non sfrutti mai. C'è di tutto compresa la fatica di aver camminato magari per 45 km in otto ore con scarpe dure e pesanti, con la certezza che lo ripeterai domani e ancora e ancora.

La risposta di Selvaggia Lucarelli

Cara E., quello che mi descrivi sembra un incrocio tra ‘Tempi moderni’ di Chaplin e un episodio di Black Mirror. Mi sembra

che Jeff Bezos, il proprietario di Amazon nonchè l'uomo più ricco del mondo, farebbe meglio a preoccuparsi della soddisfazione dei propri lavoratori piuttosto che di due foto con l'amante.



Mercato animato



Milano non finisce mai di stupire! È partita nei giorni scorsi una nuova iniziativa, **Mercato animato**, che ha l'obiettivo di valorizzare ulteriormente i mercati coperti grazie ad azioni che riportano queste realtà al centro della vita sociale dei

quartieri.

Dai concerti di musica ai percorsi del gusto per scoprire una corretta alimentazione, dai laboratori didattici per avvicinare i bambini alla cultura del riciclo agli eventi di showcooking. Il tutto grazie anche ai consigli di [Slow Food](#) e [Fondazione Umberto Veronesi](#).

Mercato animato nasce come risposta al bando lanciato dall'amministrazione comunale a settembre 2018 in cui si mettevano a disposizione 120.000 euro per progetti con finalità sociali. Al bando hanno partecipato 29 progetti e ne sono stati selezionati nove ora attivi in altrettanti mercati coperti. Tutte le proposte arrivate avevano l'obiettivo di realizzare progetti di rigenerazione territoriale in grado di rendere il mercato coperto un luogo inclusivo capace di coinvolgere anche la rete degli attori locali e dei commercianti già presenti.

Cosa c'è di nuovo

Mercato animato è un esempio di alleanza collaborativa e rappresenta la dimostrazione di come si può valorizzare la vocazione commerciale delle strutture e allo stesso tempo avviare processi di ibridazione culturale e di intrattenimento capaci di attrarre giovani, famiglie e bambini.

Samsung annuncia: "Via gli imballaggi in plastica"



Saranno sostituiti con materiali eco-sostenibili

Via gli imballaggi in plastica, saranno sostituiti da materiali 'eco' come la carta. Ad annunciare la decisione è Samsung Electronics Co., Ltd. che a partire dalla prima metà del 2019 rimpiazzerà le confezioni di prodotti e accessori, dai telefoni cellulari ai tablet agli elettrodomestici, con materiali eco-sostenibili. Per farlo, è stata costituita una task force aziendale che coinvolge i reparti di progettazione e sviluppo, acquisti, marketing e controllo della qualità per mettere in pratica le più idee innovative di packaging.

“Adotteremo materiali più ecosostenibili anche se ciò dovesse significare un aumento complessivo dei costi”, dichiara Gyeong-bin Jeon, responsabile del Global Customer Satisfaction Center di Samsung. Per i telefoni cellulari, i tablet e i prodotti indossabili, Samsung sostituirà la plastica utilizzata per gli involucri con una nuova tipologia ecologica e gli accessori per avvolgere i sacchetti con materiali eco-compatibili. Verrà modificato anche il design dei caricabatterie dei telefoni, sostituendo l'esterno lucido con una finitura opaca ed eliminando le pellicole di protezione in plastica, riducendone l'uso complessivo.

I sacchetti di plastica utilizzati per proteggere la superficie di elettrodomestici quali TV, frigoriferi,

condizionatori d'aria, lavatrici e altri elettrodomestici da cucina saranno sostituiti con sacchetti contenenti materiali riciclati e bioplastiche. Per quanto riguarda la carta, Samsung utilizzerà solo materiali in fibra certificati da enti ambientali internazionali come il Forest Stewardship Council, il Programme for the Endorsement of Forest Certification e Sustainable Forestry Initiative for packaging and manuals by 2020. Entro il 2030, Samsung intende utilizzare 500mila tonnellate di plastica riciclata e raccogliere 7,5 milioni di tonnellate di prodotti scartati (obiettivi entrambi cumulabili dal 2009).

