



L'AI e IL MAL DI TESTA

Federica Montaguti
CISSET

Venezia
10 aprile 2024

Sembra strano, ma abbiamo una storia



DAL 2017 Ciset si occupa di integrazione di sistemi AI based nelle aziende del turismo e dell'ospitalità e di capire il ruolo nell'organizzazione dei processi e l'interazione con lo staff

OGGI

- NUOVI SVILUPPI
- ALCUNE COSE CHE ABBIAMO IMPARATO



Università
Ca' Foscari
Venezia



REGIONE DEL VENETO

CISET

TOURISM IS OUR BUSINESS



CISSET. TOURISM IS OUR BUSINESS

2

OUR MISSION – SINCE 1991
provide the tourist industry, local administrations and
future tourism operators with the **tools to approach the
market in innovative ways**, paving the way for success.

- **Consultancy – Research – Education**
- Institutional activity + sponsored projects
- Rigour + hands on approach
- Business know how

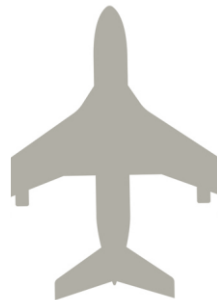


- UNWTO Business Council
- INRoute
- EC - Tourism Sustainability Group
- Advisor to the Ministry of Tourism on Training and education
- ENTER Scientific Committee ...



Al nell'industria viaggi e turismo:
dove si usa? Per cosa?

Trasversalità



Compagnie aeree

- Riduzione contrails
- Previsione tempi imbarco



Tourism

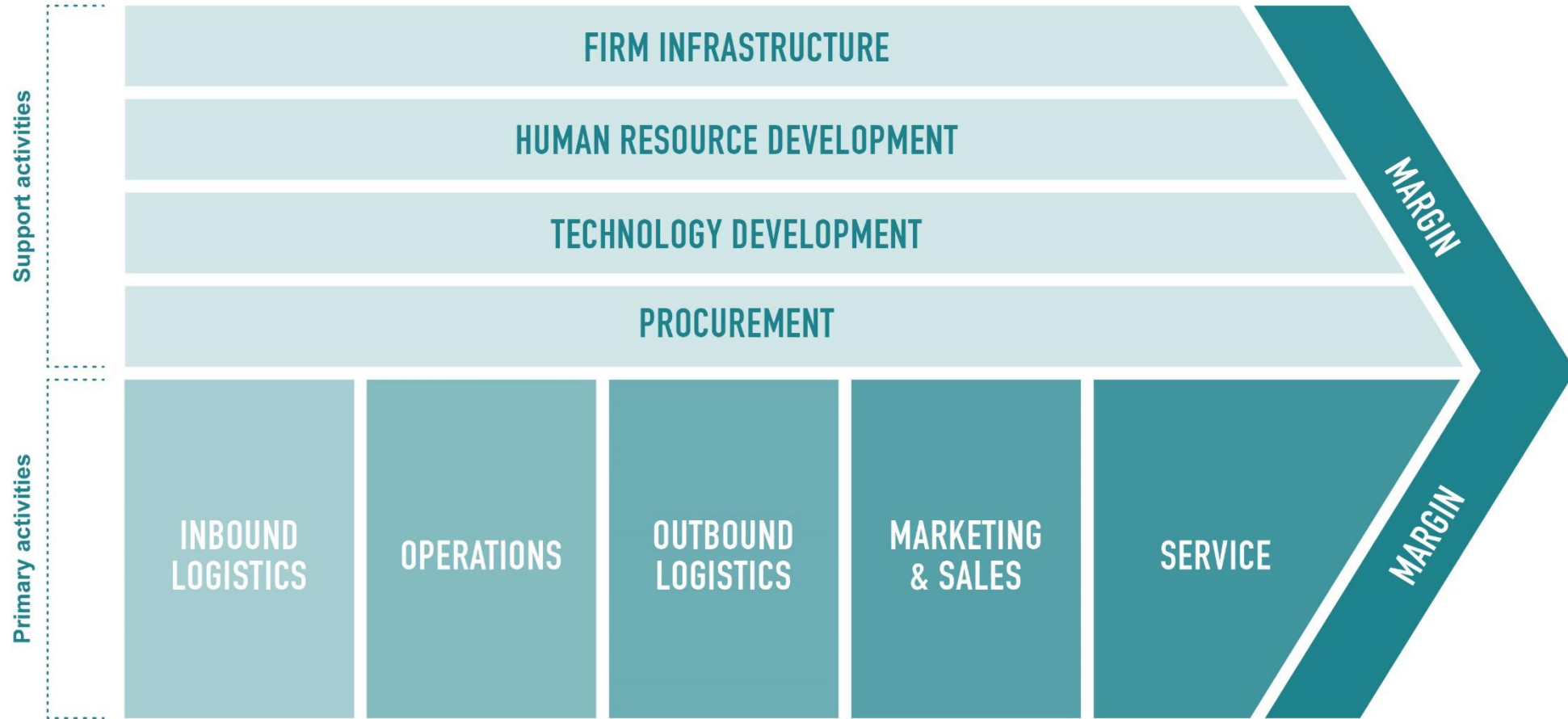
Intermediazione

- Trip planning generatore di itinerari AI based
- Assistenza logistica
- Generazione virtual tours



Aeroporti

- Assegnazione gate per ridurre i tempi di taxi: risparmio di carburante, riduzione ritardi
- Presenza di materiali pericolosi in bagagli
- Controllo CCTV per identificare potenziali minacce

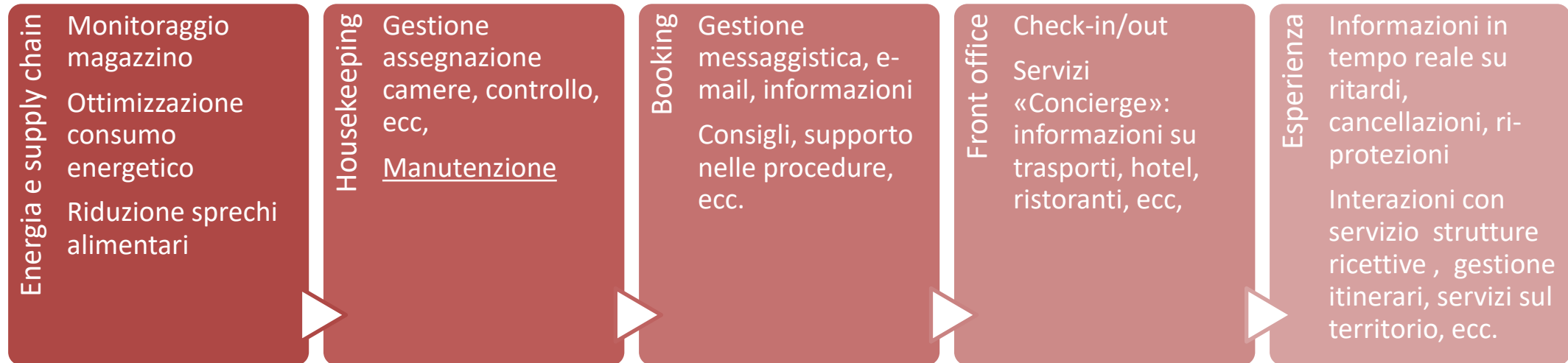


Marketing



Produzione e attività di supporto

Produzione



Gestione risorse umane: screening CV, gestione annunci, ecc.

Amministrazione e controllo di gestione: analisi dati fatturazione, ecc.

Dall'esperienza: integrare efficacemente l'AI



Valutare dove è più efficace in relazione a tipo di organizzazione, value proposition, target clientela, ecc.



Integrare un sistema AI based implica comunque cambiamenti organizzativi e nuove procedure
Più ampi e ambiziosi gli obiettivi, più vasta la riorganizzazione e l'impatto sui ruoli → più pianificata la gestione e l'introduzione



Se il sistema di AI deve interagire con i clienti, questi possono avere bisogno di assistenza o «formazione» su come si usa, specie se non è ampiamente diffusa



Integrare un sistema di AI significa re-skilling /up skilling e quindi richiede della formazione, in particolare per il reparto che ha a che fare più direttamente con il sistema, ma in generale per tutti

Piccole dimensioni, indipendenti:
automazione task routinari, analisi dati, supporto gestione contenuto

Grandi dimensioni:
riduzione sprechi e ottimizzazione energia, ecosistemi per l'esperienza del cliente

Dall'esperienza: AI e componente umana



Aiuto

- svolgere compiti routinari
- Aiuta a ridurre i tempi su attività che in realtà non hanno valore aggiunto in sé
- Aiuta a raccogliere dati e fare elaborazioni
- Aiuta a svolgere task che quasi nessuno vuole più svolgere



Potenziamento

- L'interazione AI+uomo, anche in virtù del tempo liberato, permette più facilmente agli «umani» di aggiungere loro componenti originali
- Finalmente si possono prendere in mano attività di sviluppo che spesso sono lasciate indietro
- Possiamo assumere/far crescere persone in ruoli strategici dati in outsourcing, non sviluppati



Relazione

- Cura della relazione VERA con il cliente e migliore interazione (non c'è il «macigno» dei compiti stupidi)
- Supporto nella gestione stessa – non sempre tutti i clienti cercano un modo univoco di relazionarsi e vogliono personalizzazione
- Minore frustrazione → migliori relazioni interne



Intelligenza

- Proporre job profile più evoluti sul mercato del lavoro
- Trattenere i lavoratori più qualificati
- Sviluppo strategico
- Dati certificati e sistemi attivi per i **touch point AI based**

+ PRODUTTIVITÀ
+ VALORE AGGIUNTO
+ RELAZIONE CON IL CLIENTE
+ SVILUPPO E COMPETITIVITÀ

- TURNOVER
- COSTI SU ATTIVITÀ A SCARSO O NULLO VA



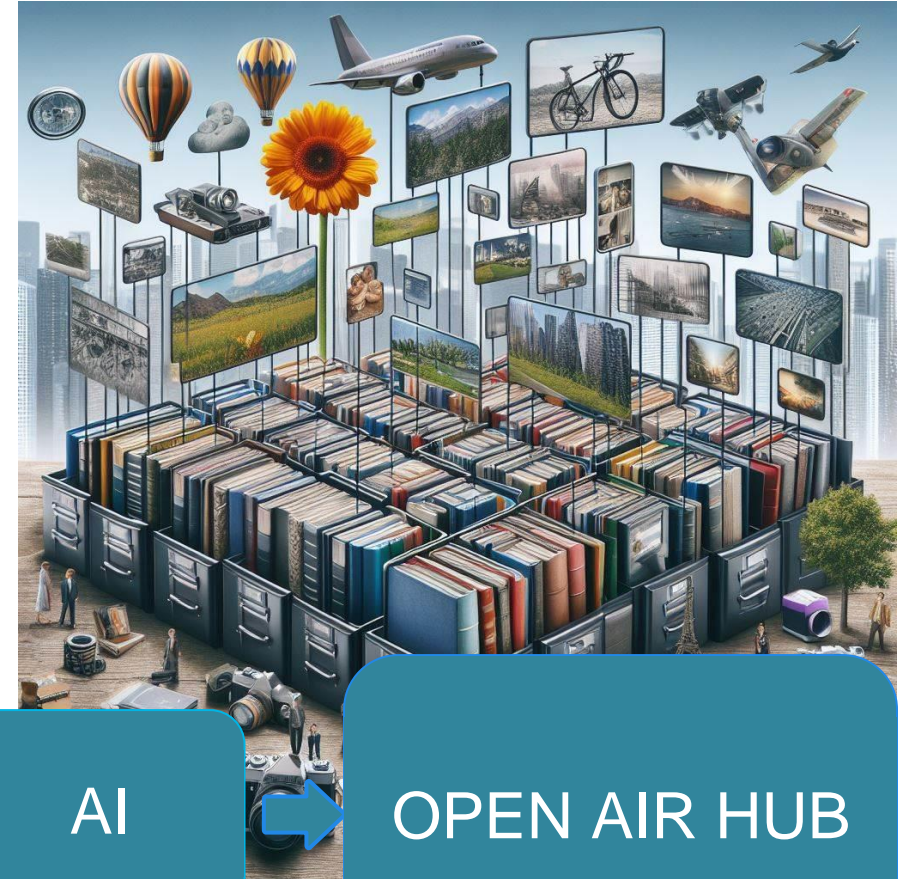
Esempio: come un sistema AI
based può ridurre i «mal di testa»

Un hub per controllare e gestire contenuti

Da una collaborazione FAITA e Ciset nasce l'idea di un software per ottimizzare processi interni e **comunicazione attraverso numerosi touch point** di interazione con l'ospite organizzando le informazioni in maniera strutturata e seguendo un standard internazionale.



CISSET





Mal di testa n. 1 – rispondere alle e-mail



Spett.le Direzione

a me ▾

Buongiorno,
per i 50 anni di mia moglie, vorrei soggiornare presso la vostra struttura dal 15 maggio al 19 maggio (il compleanno è 16 mag).
Potete farmi un preventivo in pensione completa.

Prima di effettuare la prenotazione però vorrei sapere alcune cose:

- 1 - parcheggio
- 2 - orario piscine/spa interni sia feriali che festivi
- 3 - eventuale early checkin e late checkout

Vi ringrazio.

Saluti

Mario Rossi

← Rispondi

→ Inoltra

Richiesta informazioni Esterni Posta in arrivo x



OpenRosetta Rosetta

a me ▾

31 gen 2024, 17:02 (1 giorno fa) ☆ ↶ ⋮

Buongiorno,
per i 50 anni di mia moglie, vorrei soggiornare presso la vostra struttura dal 15 maggio al 19 maggio (il compleanno è 16 mag).
Potete farmi un preventivo in pensione completa.

Prima di effettuare la prenotazione però vorrei sapere alcune cose:

- 1 - parcheggio
- 2 - orario piscine/spa interni sia feriali che festivi
- 3 - eventuale early checkin e late checkout

Vi ringrazio.

Saluti
Mario Rossi

↶ Rispondi ↷ Inoltra



Rispondi alla richiesta

DataArrivo

Notti
1

Adulti
2

Bambini
0

Trattamento ▾

Imposta date

Preventivo

Aggiungi

RISPOSTA TESTUALE

Parametri

Informazioni su servizi

Nessuna ▾

FAQ

Nessuna ▾

Istruzioni

Rispondi

Rispondi

Aggiungi

OUTDOOR

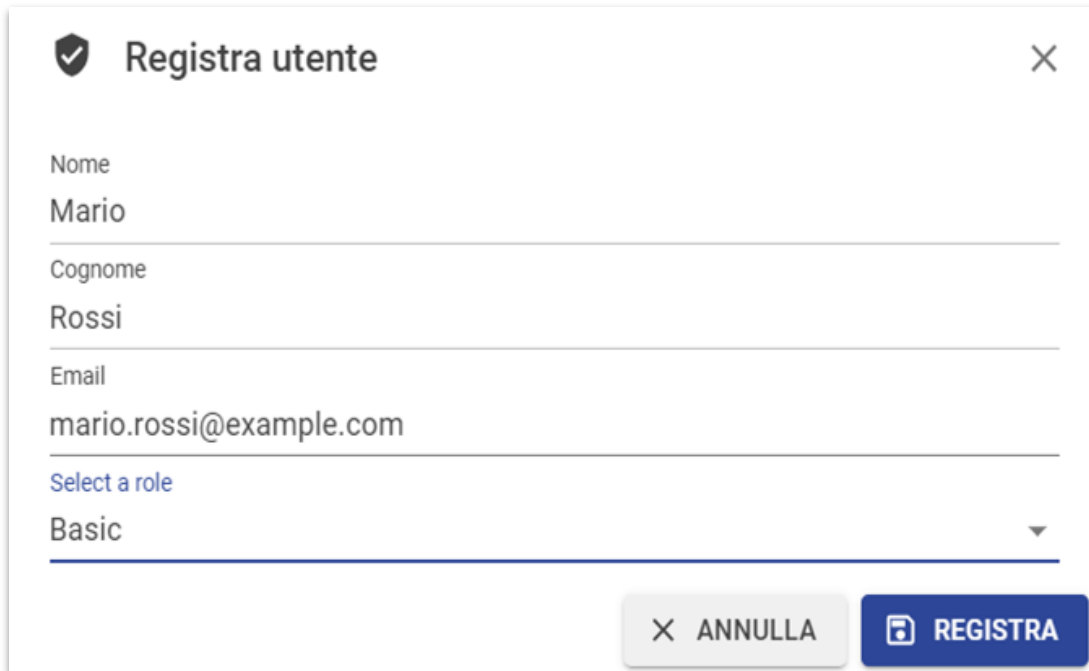
Boom

www.unive.it/ciset



Mal di testa n. 2 –
fornire informazioni dettagliate e
corredate

Lista dei vostri alloggi, con relative caratteristiche
corredati di immagini di dimensioni ...x...

















The image shows a registration form titled "Registra utente" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and options:

- Nome:** Mario
- Cognome:** Rossi
- Email:** mario.rossi@example.com
- Select a role:** Basic (with a dropdown arrow)




At the bottom of the form, there are two buttons: "ANNULLA" (with a close icon) and "REGISTRA" (with a document icon).

L'interlocutore riceve
un'e-mail di benvenuto
al sistema con i dati di
accesso.

-  Informazioni
-  Descrizioni
-  Contatti
-  Periodi di apertura
-  Linee guida del brand
-  Policy
- Servizi e attività
 -  Servizi
 -  Attività
 -  Intrattenimento
 -  Servizi business
 -  Piscine
 -  Servizi igienici
 -  Spiagge
 -  Personale
- Alloggi

Camere

Aggiorna camera

-  INFORMAZIONI
-  SERVIZI
-  GALLERIA

Tipo di alloggio Nome
 Mobile home Mobilehome Pet

IT EN DE

Descrizione breve

La libertà di un bungalow al mare, la magia di Caorle, tutti i servizi del nostro camping a 5 stelle

IT EN DE

Descrizione

Le vacanze con il tuo cane hanno un sapore tutto nuovo: prova lo spazio e la comodità delle nuove Mobile Home Pet! Accolgono fino a 5 persone e 1 animale domestico è compreso nel prezzo. La tua vacanza comincia da qui.

Le Mobile Home Pet sono prenotabili solo se viaggi con animali domestici.

Occupazione minima (n. persone) Occupazione massima (n. persone)
5

Camere Bagno

- Informazioni
- Descrizioni
- Contatti
- Periodi di apertura
- Linee guida del brand
- Policy
- Servizi e attività
 - Servizi
 - Attività
 - Intrattenimento
 - Servizi business
 - Piscine
 - Servizi igienici
 - Spiagge
 - Personale

Camere > Servizi

Gestione servizi per: Mobilehome Pet

- INFORMAZIONI
- SERVIZI**
- GALLERIA

Ricerca per nome

Servizi da mostrare

- Tutti Solo disponibili

RICERCA RIPRISTINA

Disponibile	Icona	Nome
<input checked="" type="checkbox"/>		Animali domestici ammessi
<input checked="" type="checkbox"/>		Aria condizionata
<input checked="" type="checkbox"/>		Bagno privato
<input checked="" type="checkbox"/>		Balcone/Terrazza
<input checked="" type="checkbox"/>		Connessione internet wireless

- 📄 Informazioni
- 📄 Descrizioni
- 📞 Contatti
- 📅 Periodi di apertura

- 📄 INFORMAZIONI
- 🏠 SERVIZI
- 🖼️ GALLERIA

Selezionare un'immagine

📁 SELEZIONA + NUOVO

☰ TABELLA

🗪 RIQUADRI

⬇ Parametri Download



Nome
Cucina con tavolo e sedie

Dimensione Originale Personalizza

Dimensioni

Formato

Grande 1800 x 1200

Larghezza

1800



Altezza

1200



Mantieni Proporzioni

Qualità: 80%

← ANNULLA

📄 CONFERMA



Cucina con tavolo e sedie

DOWNLOAD



Un tavolo con bicchieri sopra

DOWNLOAD



Un vaso con fiori su un tavolo

DOWNLOAD





Mal di testa n. 3 –
rispondere alle recensioni degli ultimi mesi

- Dashboard
- Foto e video
- Foto e video
- Categorie
- Post
- Crea post
- Post salvati
- Recensioni
- Rispondi a recensione
- Recensioni**
- Risposte salvate
- Dati proprietà
- Informazioni
- Descrizioni
- Contatti
- Periodi di apertura
- Linee guida del brand

Recensioni

AGGIORNA
RISPONDI A TUTTE
GESTISCI MODELLI

GOOGLE		TRIPADVISOR					
Stato	Generazione AI	Autore	Data	Valutazione			
		st L.	02/11/2023 07:03:28	5	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Ilja Gromov	28/10/2023 22:09:18	1	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Michael Merkel	28/10/2023 19:44:19	5	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Heinz Schmid	24/10/2023 21:10:28	4	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Sonia Bacci	20/10/2023 08:36:46	4	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Joachim Remmes	06/10/2023 09:14:21	5	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		LINDA NORWOOD	04/10/2023 18:39:25	4	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Ernst Dressler	03/10/2023 08:28:50	4	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Lynn Joines	01/10/2023 11:03:57	5	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	
		Roger Reimann	26/09/2023 15:08:29	5	MOSTRA	VEDI SU GOOGLE	

Rows per page: 10 1-10 of 12 |< < > >|

Obiettivo

Ringraziare per la recensione positiva e mettere in risalto i principali punti positivi trattati nella rec

Numero di parole

100

Approccio emotivo

Thanks and appreciation

Registro linguistico

Colloquial

Riferisciti a

Tu (singolare)

Saluto in apertura

Gentile [nome],

Saluto in chiusura

Cordialmente,

Firma

Cordialmente,

Informazioni contestuali

Rispondi in italiano. Nel campo [nome] inserisci il nome del recensore. Utilizza nella risposta quello che Silvia ha scritto nella sua recensione: Punti forti dell'hotel Tranquillo · Adatto ai bambini Si rag

Testo generato da AI

Gentile Silvia,

Grazie mille per aver condiviso la tua esperienza positiva presso il nostro Villaggio Turistico Internazionale! Siamo davvero felici di sapere che hai apprezzato la tranquillità del nostro villaggio e che l'abbia trovato adatto per i bambini. La posizione, la possibilità di raggiungere tutto a piedi, è un nostro punto di forza che siamo contenti tu abbia sottolineato.

Siamo entusiasti di sapere che hai molto gradito il nostro ristorante, le insalatone mega sono uno fra i nostri piatti più richiesti! È una gioia per noi sapere che i nostri ospiti ritornano a casa felici e soddisfatti.

Ti ringraziamo per aver scelto il Villaggio Turistico Internazionale e non vediamo l'ora di

Testo salvato

Gentile Silvia,

Grazie mille per aver condiviso la tua esperienza positiva. Siamo davvero felici di sapere che hai apprezzato la tranquillità del nostro villaggio e che l'hai trovato a misura di bambino. Uno dei nostri punti di forza è sicuramente la posizione privilegiata rispetto al centro di Bibione: è sicuramente un plus poter raggiungere tutti i servizi comodamente a piedi, soprattutto quando si hanno bambini piccoli!

Hai gustato tutte le nostre insalatone o hai la tua preferita? Sono sicuramente tra i piatti più richiesti del nostro ampio menù e siamo entusiasti che tu abbia gradito le fantasie dello chef e il servizio.

Ti ringraziamo per aver scelto il Villaggio Turistico Internazionale e non vediamo l'ora di accoglierti nuovamente a Bibione.

A presto!

Let's keep in touch!



The image shows a LinkedIn profile for Federica Montaguti. At the top, there's a navigation bar with icons for Home, Rete, Lavoro, Messaggi, and Notifiche. Below that is a banner image of a person in a white lab coat. The profile name is Federica Montaguti, with the title 'Senior researcher, Senior lecturer, project manager' and location 'Venezia, Italia'. There are buttons for 'Aggiungi sezione del profilo' and 'Altro...'. To the right, there are links for 'Ciset - Centro Internazionale di Studi...', 'Ciset', 'Vedi informazioni di contatto', and 'Vedi collegamenti (500+)'. Below the profile information, there is a short bio: 'Federica Montaguti inizia a collaborare con il Ciset dal 2003, dopo aver maturato alcuni anni di esperienza nell'ambito dell'utilizzo delle nuove tecnologie per il turismo e per la valorizzazione dei beni culturali. Presso il Ciset si occupa sia di ricerca sia di formazione. Sul fronte della ricerca e della co...'. At the bottom, there are several small thumbnail images.

fedem@unive.it



www.unive.it/ciset



Master in Economia e Gestione del Turismo