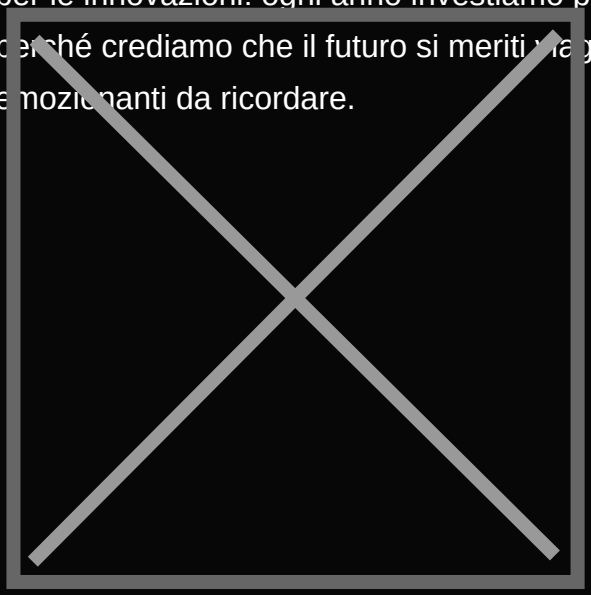
Guida galattica per gli autostoppisti di domani sui trend del turismo

*Quella che segue è la vision sul futuro del turismo di **Francesca Benati**, CEO e DG di Amadeus Italia, pubblicata nei giorni scorsi su Medium dove ha esordito con il suo primo post*

Da undici anni, ho dedicato la mia vita al viaggio: nel 2007 sono entrata a Expedia come direttrice marketing, e poi quattro anni e mezzo fa mi sono legata ad Amadeus come direttrice generale e amministratrice delegata di Amadeus Italia.

Qui ho trovato un osservatorio privilegiato su questo grande ecosistema di servizi ed esperienze, tutti pensati per un unico scopo: rendere felici i nostri viaggiatori.

È un impegno entusiasmante a cui ci dedichiamo ogni giorno, ma che ha bisogno di una sinfonia di strumenti sempre innovativi perché funzioni davvero. E noi di Amadeus abbiamo una vera passione per le innovazioni: ogni anno investiamo più del 10% dei nostri ricavi totali in ricerca e sviluppo, perché crediamo che il futuro si meriti viaggi sempre più intensi ed esperienze sempre più emozionanti da ricordare.



Le cose che ho imparato sono tante e vorrei provare a raccoglierle qui. Raccontarle nella maniera più semplice possibile, senza la pretesa di essere esaustiva, ma pensando ai non addetti ai lavori, ai viaggiatori là fuori che hanno la valigia sempre pronta e che non aspettano altro se non di fare un bel viaggio nel futuro. A guidarci, due mantra che mi hanno accompagnato in ogni momento di questi ultimi anni: il digitale e la tecnologia.

Dove stanno andando i nostri viaggi?
Nel futuro la tecnologia sarà sempre più legata alle nostre vite, alle esperienze che la riempiranno e al modo in cui le condivideremo con i nostri affetti. Da sempre, il mondo del travel è in prima linea per testare, ottimizzare e robotizzare procedure che entreranno nella nostra vita per anni, in modo da migliorare l'esperienza dei viaggiatori: snellire le code, prenotare in modo semplice e sicuro, offrire servizi sempre più interessanti e personalizzati.
E se non possiamo sapere ancora dove andremo, sappiamo almeno su che terre ci muoviamo e i trend tecnologici che ci guideranno sulla lunga strada verso il futuro.

 # 1 | Intelligenza artificiale e machine learning

Due tecnologie già a lavoro da molti anni per migliorare soprattutto la relazione tra i viaggiatori e tutti i protagonisti del mondo del travel sono l'intelligenza artificiale e il machine learning. Due strumenti eccezionali per capire i nostri gusti, le nostre preferenze, i nostri bisogni ancora prima di dichiararli. Due strumenti che ci permettono ogni giorno di offrire un servizio personalizzato e rilevante per il nostro viaggiatore, in modo che ogni suo viaggio sia un'esperienza unica e indimenticabile.

#2 | Chatbot

Della stessa famiglia sono anche le chatbot che già tra pochissimi anni saranno dei veri e propri compagni di viaggio per tutti noi: digital assistent che ci seguiranno lungo tutto il nostro itinerario senza mai perderci di vista, a cui potremo chiedere qualsiasi informazione. Cancellare una prenotazione, o magari soltanto modificarla, prenotare un'esperienza al volo e avere assistenza tecnica. Il tutto facilmente e nel minor tempo possibile.
Ovviamente, l'intelligenza artificiale sarà indispensabile anche per capire quando è il momento di trasferire la chiamata a un operatore umano, perché la domanda diventa troppo complessa o non risponde ai parametri standard.

#3 | Blockchain

Mala tecnologia che potrà davvero trasformare i nostri viaggi in un futuro non troppo lontano è la blockchain, soprattutto grazie alle sue caratteristiche di sicurezza e privacy, di controllo dell'informazione e dei processi di business.
Tutto il mondo del travel non è altro che un ecosistema di transazioni dati in cui le informazioni sono condivise tra una serie di touch point: alberghi, compagnie aeree e ferroviarie, ristoranti, etc. Ognuno di loro chiede, colleziona e attiva informazioni sul viaggiatore e altre di tipo più operativo sull'esperienza che stanno per fare. Per questo ogni volta che dobbiamo fare un viaggio dobbiamo,

per esempio, fornire la nostra carta di identità decine di volte: al check-in dell'aeroporto, al controllo di sicurezza, al controllo passaporti, prima dell'imbarco e poi in albergo.
Pensate se fosse possibile fare tutto tramite smartphone, magari fornendo semplicemente un codice QR facilmente scansionabile e che vi permetta di saltare code e controlli.
Non siamo molto distanti da questa realtà, possibile proprio tramite blockchain, una tecnologia che agirà soprattutto su cinque campi.

Identificazione più semplice dei viaggiatori

Soprattutto negli aeroporti, è necessario sviluppare un sistema di identificazione dei viaggiatori che sia più facile e veloce, e che permetta si snellire code, controlli e procedure. Noi di Amadeus, crediamo che la tecnologia blockchain combinata con il mobile e la biometria possa fornire scenari sorprendenti e realtà mai vissute prima.
Per esempio, i viaggiatori potrebbero attivare tutte le proprie informazioni su una catena blockchain attraverso il proprio smartphone, in completa sicurezza: informazioni riguardanti la propria identità, i propri dati di pagamento o di prenotazione. Quando è richiesta una verifica, basterà un codice QR digitalmente collegato alle informazioni del viaggiatore e il gioco è fatto. La lettura sarà automatica e le informazioni saranno trasferite in maniera sicura attraverso una digital envelope.

Migliorare il tracking dei bagagli

Alle compagnie aeree, ogni anno, i bagagli smarriti costano circa 2 miliardi e mezzo di euro. Ma migliorare il loro trasferimento è una sfida molto più complessa di quel che si possa immaginare e che coinvolge moltissime figure: le compagnie aeree, certo, ma anche coloro che gestiscono il trasporto a terra dei bagagli negli aeroporti e poi gli aeroporti stessi. Il processo è così frammentato che spesso genera errori, anche su un volo che coinvolga soltanto due tratte.
La tecnologia blockchain potrebbe essere molto utile per sviluppare un flusso informativo univoco tra tutti gli attori della filiera e permettere il trasferimento dei bagagli senza errori e in completa sicurezza.

Sviluppare programmi fedeltà più user-friendly

Secondo i dati delle compagnie aeree, il 70% dei viaggiatori non usa i punti fedeltà accumulati con le miglia aeree e la maggior parte dei frequent flyer si lamenta perché vorrebbe utilizzare i propri bonus anche per altri prodotti, che non siano per forza miglia di viaggio.
Grazie alla tecnologia blockchain si potrebbe pensare, per esempio, di sviluppare un portafoglio digitale per ogni viaggiatore: un programma fedeltà 2.0 che permetta di caricare i punti di tutti i programmi fedeltà a cui si è abbonati su un'unica piattaforma digitale, una sorta di mercatino virtuale, su cui poi acquistare altri prodotti, scambiandosi i punti a vicenda. Comprando una notte in hotel con una manciata di miglia aeree o pagando il ristorante con i punti Trenitalia, per dire.

Semplificare i pagamenti

I pagamenti tra compagnie aeree e agenzie di viaggi, ma soprattutto quelli cross border — quelli globali — stanno ancora facendo fatica a decollare, anche a causa dell'incapacità dei singoli paesi di

gestire delle transazioni real time. Regolamentazioni legali complesse e mancanza di trasparenza rallentano quel che potrebbe essere un'altra possibile applicazione del blockchain, per innestare un processo sicuro e valido che possa essere accettato globalmente.

Robotizzazione dei processi

Ma snellire i processi non basta, il limite fisico dei nostri spostamenti è strettamente legato alla capienza degli aeroporti, punti di accesso privilegiati per i viaggiatori non ancora all'altezza delle esigenze di viaggio. Si stima che nei prossimi vent'anni il traffico aereo raddoppierà, e per rimanere al passo non basterà velocizzare tutte le operazioni per snellire il traffico aereo e quelle di imbarco. Sarà necessario rendere ogni processo più efficiente: si pensi che per portare un viaggiatore dal punto A al punto B, un aeroporto ha bisogno di compiere circa cento procedure differenti, dalla pianificazione delle rotte e del personale alla gestione degli aerei, dai controlli di sicurezza al trasferimento dei bagagli.

Blockchain, big data, intelligenza artificiale e l'internet delle cose ci aiuteranno a sviluppare nuovi sistemi sempre più efficienti, grazie ad automatismi sicuri e collaudati che renderanno i nostri viaggi più gradevoli e divertenti.

#4 | Aumentare le esperienze di viaggio

Oggi i nostri viaggi sono frammentati in molti momenti diversi, dalla prenotazione online ai trasporti, dal riconoscimento di servizi già prenotati alle esperienze vere e proprie. L'ambizione di Amadeus è quella di permettere ai nostri viaggiatori di poter scegliere il proprio device preferito per prenotare il proprio itinerario riuscendo a saltare controlli e code. Come? Tutte le nostre informazioni (quelle di identità, delle prenotazioni, delle carte di credito, di esperienze, dei trasporti, degli alberghi, dei ristoranti o dei biglietti musei) potranno essere caricate in modo semplice e sicuro su un solo dispositivo, un mobile per esempio ma anche un semplice braccialetto, come accade a Disneyland Paris. Dopodiché non occorrerà fare più nulla, basterà mostrare il dispositivo e saremo immediatamente riconosciuti.

Certo, oltre alla tecnologia occorrerà sviluppare anche un sistema che ammetta questa tecnologia ovunque si viaggi: una prospettiva possibile soltanto se tutti gli attori della filiera riusciranno a discutere e trovare insieme un punto di incontro per creare viaggi sempre più facili e spensierati.

#5 | Automazione e realtà virtuale

Ilviaggio è un investimento emotivo molto forte: ogni italiano organizza in media soltanto un viaggio lungo e due fine settimana fuori casa l'anno. Per questo un ottimo strumento per risparmiarsi grosse delusioni potrà esserci fornito dalla realtà virtuale, permettendoci di vivere esperienze immersive pre-viaggio e avere la certezza che l'albergo o l'escursione che abbiamo prenotato siano adatti alle nostre

esigenze. Insomma, la realtà virtuale sarà parte integrante del nostro viaggio, un valore aggiunto, oltre che un’esperienza già di per sé entusiasmante.
E che dire del tempo che potremo risparmiare grazie all’automazione? Un futuro che è già qui con le macchine Tesla che non hanno bisogno di un autista in carne e ossa dietro al volante, e che permetteranno processi di ottimizzazione di semafori e viabilità automobilistica per ridurre incidenti e snellire il traffico.
Il viaggio verso il futuro è già iniziato.
Non ci resta che allacciare le cinture.
Francesca Benati