

Sei in: HOME > VENETO > ECCO PEPPER, IL ROBOT IN ALBERGO CHE...

Ecco Pepper, il robot in albergo che dialoga con i turisti

All'hotel Terme Venezia di Abano l'accoglienza avviene con l'aiuto della tecnologia. Il direttore Panzarini: «È in grado di dare una mano per risolvere piccoli problemi»

di Riccardo Sandre

 **ROBOT**  **ALBERGHI**  **TERME**

L'hotel Terme Venezia, dal dicembre del 2010 in mano ai nuovi soci che hanno scelto una strategia di investimenti tale da garantire alla struttura un rinnovamento continuo, è pure ambiente di sperimentazione digitale fin dal 2014, quando i soci incontrano la società di promozione e software house trevisana Promoservice. Assieme al nuovo partner, Hotel Terme Venezia applica per la prima volta le tecniche del neuromarketing all'architettura del proprio portale web e poi alle campagne promozionali fuori e dentro i confini dei social. I risultati sono evidenti già dal primo anno: le prenotazioni dal portale crescono del 195%, per proseguire a ritmi intorno al 30-40% anno su anno. Nel 2017 il fatturato diretto dal web pesava intorno al 35% del totale e superava gli 1, 4 milioni di euro, portando le performance on-line della struttura sulla media delle grandi catene alberghiere internazionali. Attorno ad un tavolino da caffè in stile impero, proprio a ridosso delle vetrate della hall dell'albergo, i soci dell'hotel sono seduti assieme ai fondatori di Promoservice, per presentare una nuova società che li vede collaborare allo sviluppo e alla commercializzazione delle più moderne tecnologie del software applicato alla robotica.

«Anche Costa Crociere, Intesa San Paolo, Nestlè e Loft hanno un robot il cui hardware è identico» spiega Rinaldo Panzarini, socio di Jampaa con il figlio Riccardo, con Marco e Luca Vescovi di Promoservice e con Mauro Puttolu «ma rispetto agli altri, Pepper, che di nome fa Paolo, ha un'importate innovazione: è connesso in rete ad un server complesso in grado di immagazzinare informazioni e dotare il robot, il cui hardware è progettato in Giappone e prodotto in Francia, di un software di Intelligenza Artificiale e machine learning estremamente avanzato. Pepper ha imparato molto qui all'albergo, aiutando i clienti e perfezionandosi. Ora è pronto per il mercato e lo stiamo introducendo in altre strutture. La prima sarà sul lago di Garda ma già alcuni B&B ci chiedono di poter utilizzare una sua versione più semplice a supporto dell'accoglienza».