



# Robot cerca lavoro in hotel

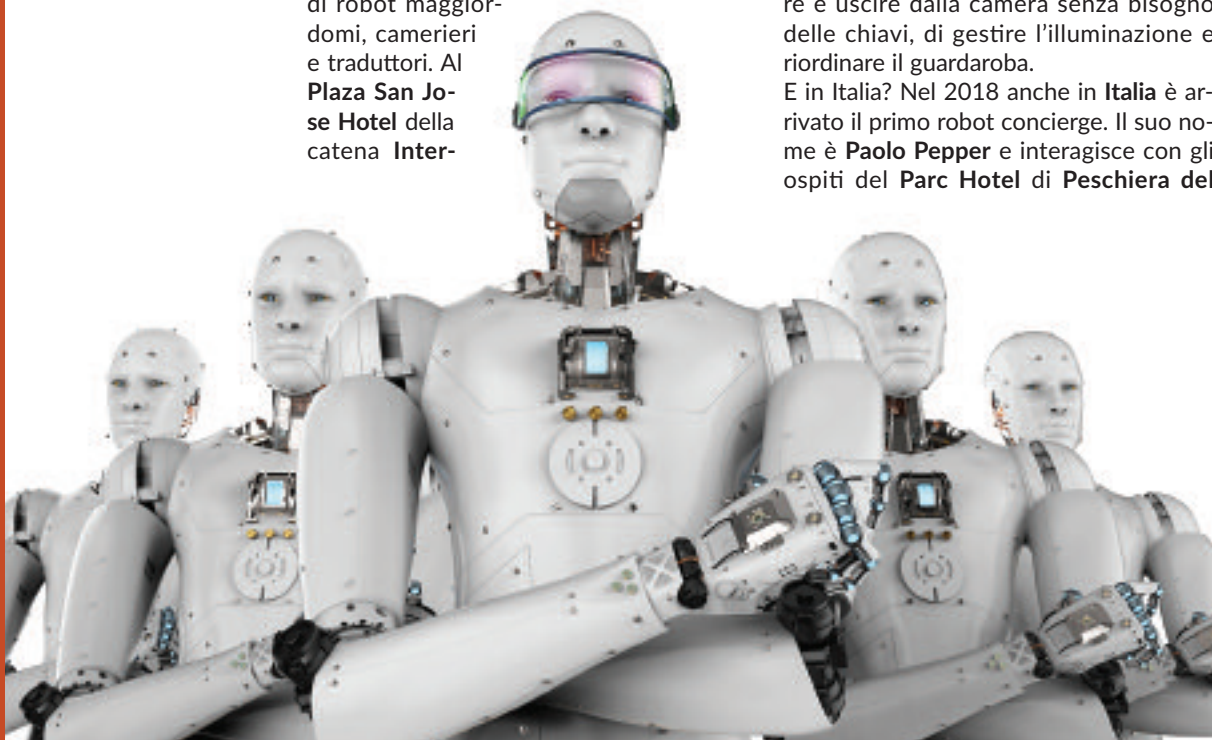
Receptionist, camerieri, assistenti: chiamano l'ascensore, accompagnano il cliente in camera, o gli portano il giornale. Benché il primo addetto umanoide sia stato introdotto in hotel solo nel 2013 in Cina, diverse strutture alberghiere ne hanno seguito l'esempio. Con esiti non sempre positivi... **di Chiara Temperato**

**E**ra il 2013 quando in Oriente i primi hotel davano il benvenuto ai concierge 4.0. I primi esemplari si occupavano di attività utili ma non di grande prestigio come reception, sicurezza e servizio in camera. Tra i precursori nel 2013, l'hotel **Pengheng Space Capsules** a Bao'an in Cina. Nel 2014 l'**Hotel Aloft** di Cupertino, Silicon Valley, "assunse" **Botlr**, un metro d'altezza per una quarantina di chili. Servizievole e veloce si occupava di consegnare giornali, asciugamani, caffè, spazzolino e con il wifi di chiamare l'ascensore o avvertire del suo arrivo. Nel 2015 è stato il **Ghent Marriott Hotel**, in Belgio ad aprire le porte al robot umanoide Mario, in grado di fare il check in in 19 lingue diverse. Da quell'esperimento è stata approvata, per l'intera catena, una "flotta"

di robot maggiori domi, camerieri e traduttori. Al **Plaza San Jose Hotel** della catena **Inter-**

**Continental** Il robot **Dash** si sposta a passo d'uomo da un piano all'altro per chiamare l'ascensore, arrivare in camera e annunciare la sua presenza al cliente. Con il tempo i robot si sono sempre più specializzati acquisendo svariate competenze; per esempio la catena **Hilton USA**, in partnership con **IBM** ha deciso di testare l'Intelligenza Artificiale nell'accoglienza dei suoi ospiti con il robot **Connie**, in servizio per ora, nella hall dell'**Hilton McLean** in Virginia dove affianca il personale in carne e ossa rispondendo in modo amichevole e puntuale alle domande degli ospiti sull'hotel e sulla destinazione turistica in cui si trovano. Oltre a una migliorata comprensione del linguaggio umano **Connie** è dotato di un sofisticato sistema di riconoscimento facciale, che consente ai clienti di entrare e uscire dalla camera senza bisogno delle chiavi, di gestire l'illuminazione e riordinare il guardaroba.

E in Italia? Nel 2018 anche in **Italia** è arrivato il primo robot concierge. Il suo nome è **Paolo Pepper** e interagisce con gli ospiti del **Parc Hotel** di **Peschiera del**



## Secondo Hospitality Tech il 22% dei direttori d'hotel sarebbe favorevole all'assistente robot

L'innovazione digitale ha, da tempo, modificato le nostre abitudini, creato nuove necessità e stili di vita. Abbiamo bisogno di essere sempre al passo e iper connessi e non riusciamo a scollegarci nemmeno in vacanza. In uno scenario così technology addicted il mondo del turismo e dell'ospitalità non poteva che abbracciare il cambiamento accogliendo la robotica per regalare nuove, interessanti, opportunità ai viaggiatori. I servizi proposti dagli hotel digital friendly sono molteplici: sistemi di riconoscimento vocale e facciale al check, controllo vocale di luce e temperatura della camera, site inspection in 3D dell'hotel e del territorio che lo ospita, chatbot a disposizione dei clienti h24. Rfid (radio frequency identification) e rilevamento impronte digitali per regolare gli accessi alle camere. Inoltre, le partnership con colossi dell'e-commerce, hanno da tempo trasformato l'hotel in showroom all'avanguardia dove testare e proporre prodotti utili al viaggio. Secondo la rivista Hospitality Tech il 22% dei direttori d'hotel intervistati si dice molto interessato a inserire nel proprio team assistenti robotici, con un investimento medio di 30mila euro a macchina.

**Garda** (vai a pag. 160). Androide poliglotta reagisce alle emozioni di gioia, tristezza, rabbia e sorpresa, orientando la propria comunicazione in base alla reazione dell'interlocutore. Intrattiene gli ospiti, li aggiorna su condizioni meteo, mezzi di trasporto, orari di musei e molto altro soddisfacendo il 50% delle mansioni di accoglienza.

L'**Up Hotel**, supertecnologico albergo di **Rimini** ha recentemente installato nelle proprie camere il sistema di comando vocale Amazon Echo, di Alexa che consente agli ospiti di accedere con un semplice comando vocale alla richiesta di servizi come ordinare la colazione in camera, prenotare la spa, leggere le news, sentire musica.

### Androidi licenziati in Giappone

Ma in una previsione futura così avveniristica, gli umani in hotel serviranno ancora? Noi scommettiamo di sì. Tant'è che l'**Hen-na Hotel di Sasebo in Giappone**, primo albergo al mondo ad essere gestito quasi interamente da automi, ha recentemente deciso di licenziare la metà dei suoi androidi perché troppo costosi da mantenere e incapaci di rispondere

adeguatamente a situazioni o a domande impreviste. Inoltre, in caso di pioggia o neve, si bagnano, si fermano e non riescono più a portare, per esempio, le valigie in camera. Il personale umano sarà quindi destinato a svolgere compiti sempre meno programmabili e più creativi. I robot non si stancano, non perdono la lucidità e tantomeno si annoiano, ma quello che non potranno mai fare è avere cuore, istinto e passione, quel mix di componenti che fa degli esseri umani creature uniche e insostituibili.

Tra gli hotel in Italia che hanno introdotto per primi l'AI nei servizi c'è l'**Up Hotel**, di Rimini che ha installato nelle proprie camere il sistema di comando vocale Amazon Echo, di Alexa

