

PAMBIANCO MAGAZINE

# HOTELLERIE

NUMERI, FATTI E PROTAGONISTI DELL'OSPITALITÀ E DEL TURISMO BUSINESS E LEISURE

## INTERVISTE

Obertello (Four Seasons Milano)  
Burgio (Gruppo Alpitour)

## ANALISI

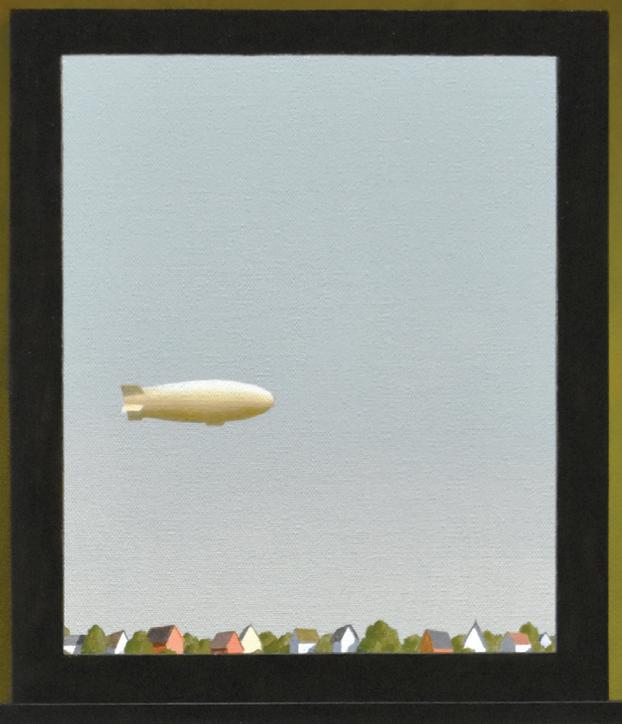
Ranking fornitori outdoor

## SCENARI

Le due montagne

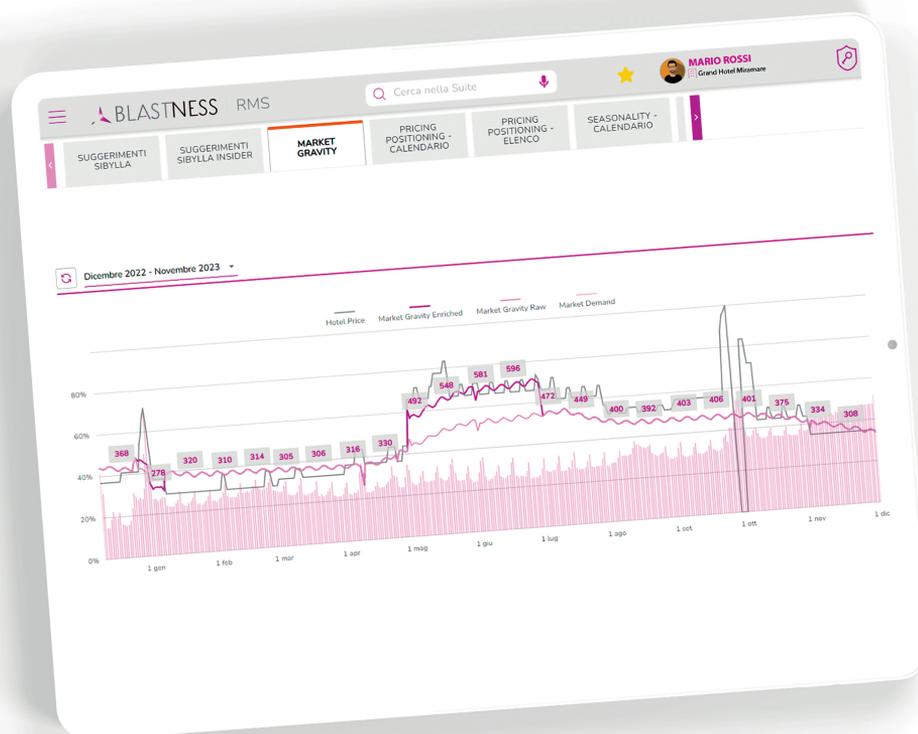
## INCHIESTA

Il caos voli rivitalizza i ferry



# M&A 2022, È L'ORA DEL CAMBIO DI PASSO

COVER BY ROB BROWNING



## Blastness. Applicazioni Artificial Intelligence e ChatGPT nel mondo alberghiero

Gli algoritmi AI strategici per il controllo di attività gestionali non direttamente collegate all'ospite finale, dal revenue management all'online marketing.

**A**nche nel settore alberghiero si parla sempre più spesso delle applicazioni e dei vantaggi dell'intelligenza artificiale. Le nuove tecnologie si sono dimostrate efficaci, ad esempio, nella gestione del servizio clienti grazie a chatbot e piattaforme di messaggistica che permettono di rispondere a richieste in real time e fornire in modo automatizzato informazioni utili.

Gli algoritmi di AI stanno diventando strategici anche per il controllo delle attività gestionali non direttamente collegate all'ospite, ma essenziali in termini di posizionamento, vendita, visibilità e massimizzazione delle marginalità della struttura ricettiva. L'intelligenza artificiale permette infatti ai manager alberghieri di fare affidamento su strumenti di supporto alla movimentazione delle tariffe, all'analisi delle performance, al monitoraggio del mercato e

alla promozione sui canali digitali.

Blastness è una delle realtà che, in Italia, negli ultimi anni ha investito maggiormente in ricerca e sviluppo in ambito AI. Tramite una start up innovativa del Gruppo dedicata alle tecnologie avanzate e all'infrastruttura tecnologica, Blastness ha oggi sviluppato un'offerta unica sul mercato che vede l'utilizzo degli algoritmi di AI nel revenue management, nella gestione di campagne di marketing online e nella creazione di siti web.

### REVENUE MANAGEMENT

Il solido know-how acquisito ha permesso a Blastness di sviluppare un innovativo Revenue Management System che - con oltre 500 installazioni - è oggi il primo in Italia. Il sistema, ricevendo e mettendo in relazione tra loro dati e funzionalità

eterogenei, fornisce una visione d'insieme dell'andamento interno ed esterno all'hotel, rendendo più semplici e rapide le attività quotidiane.

L'algoritmo RMS Sybilla, grazie all'analisi del trend delle prenotazioni, alla presenza sulla specifica piazza di eventi di portata nazionale e internazionale, all'andamento dei flussi/ricieste e al budget ricavi, è in grado di stimare l'occupazione prevista con un'accuratezza tra il 92 e il 95%, superiore ai principali prodotti sul mercato. Lo strumento consente dunque a Blastness di essere competitiva rispetto ai top player internazionali.

### ONLINE MARKETING

Per allineare la strategia tariffaria alle attività di digital marketing, il Revenue Management System comunica direttamente con il Bid Management System (BMS), software di gestione di campagne pubblicitarie su motori di ricerca e metamotori. Creata ad hoc per il settore alberghiero, questa piattaforma consente di massimizzare le performance degli annunci di advertising grazie alla gestione totalmente automatizzata di un numero di azioni puntuali che sarebbero impossibili da gestire con l'intervento umano.

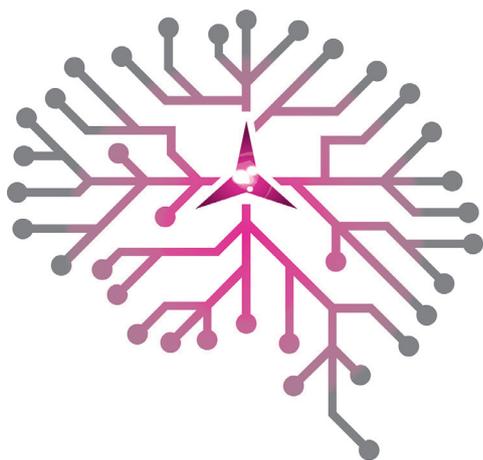
Per dare la misura della potenza e dell'efficacia di questi "robot", ad oggi il BMS di Blastness analizza oltre 2 milioni di termini di ricerca, gestisce oltre 10mila annunci in 7 lingue per oltre 190 paesi, applicando più di mille modifiche al bidding per

minuto, h24 e 365 giorni all'anno. Il BMS, grazie allo scambio continuo di informazioni con il CRM e il PMS, calibra inoltre in tempo reale le azioni di marketing in base all'andamento del mercato e alle performance della struttura.

### WEB CONTENT MANAGEMENT

Blastness sta già adottando soluzioni AI anche nella creazione e gestione dei siti web alberghieri. Per garantire ai clienti siti sempre più performanti e ben indicizzati sui motori di ricerca, sta investendo, da più di un anno, sulla tecnologia GPT (Generative Pre-trained Transformer). ChatGPT, utilizzando una rete con 175 miliardi di parametri, genera testo creativo e realistico. E Blastness sta testando lo strumento come supporto al copy writing per tradurre e rielaborare i testi in lingua straniera, con risultati molto interessanti. Non solo nel 100% dei casi si è registrata un'ottima indicizzazione dei contenuti, ma nel 40% sono stati raggiunti posizionamenti eccellenti in particolare sulle lingue di coda lunga come svedese, olandese e polacco, entrando così in competizione con le OTA.

È plausibile immaginare che nei prossimi anni le nuove tecnologie risultino sempre più presenti nel settore alberghiero come nel quotidiano, ma già ora i success cases di Blastness – consultabili sul sito – confermano l'efficacia nel cogliere le opportunità dei canali digitali, facendo crescere in modo significativo il canale diretto di vendita e massimizzando le tariffe medie e le marginalità.



A destra, Blastness è stata tra le prime aziende a livello internazionale ad utilizzare le tecnologie ChatGPT applicate al settore alberghiero. In apertura, l'algoritmo di Market Gravity suggerisce la tariffa corretta in base al posizionamento dell'hotel e alla disponibilità di camere sul mercato di riferimento

