



Accoglienza INTELLIGENTE

di Davide Deponti

**STRUMENTI CONTACTLESS
E SISTEMI DI SANIFICAZIONE
ATTRAVERSO LUCE O 'ARIA',
DIGITALIZZAZIONE
DI ULTIMA GENERAZIONE
E CYBER SICUREZZA: LA
TECNOLOGIA RIVOLUZIONA
L'HOTEL PER RENDERLO
FLUIDO, MENO COSTOSO
E PIÙ SICURO.**

“**P**otenzialmente le opportunità offerte dalla tecnologia sono infinite. Se ben studiata e inserita in un hotel, può fornire un aiuto fondamentale per gestione, pricing e housekeeping, aumentando il revenue e consentendo al personale, adeguatamente preparato e motivato, di dedicarsi solo al cliente. Questo è uno degli aspetti più importanti ma troppo spesso dimenticato”. **Alberto Zanetta**, architetto, docente e coordinatore del cluster di corsi dedicati al settore Ho.Re.Ca. e wellness di Poli.design, non ha dubbi sul fatto che il futuro dell'ospitalità passi attraverso la tecnologia. “Grazie ad essa – aggiunge – il modello di accoglienza potrà essere snello, senza barriere tra operatore e cliente. Le costose reception ricettacolo di disordine, costruite per nascondere fogli e stampanti spariranno e saranno sostituite da strutture semplici, in grado di rendere fluidi gli spazi e i

flussi. La tecnologia permea ogni ambito dell'hospitality e può essere sfruttata per dare impulso al marketing alberghiero attraverso un nuovo modo di pensare l'hotel. È diventata imprescindibile già nella progettazione di strutture per l'ospitalità. Dalla gestione agli strumenti di controllo e attivazione vocale alla realtà virtuale, per differenziare la loro proposta ed essere un passo avanti, gli hotel ricorreranno sempre più alle innovazioni tecnologiche. E ogni giorno crescono gli oggetti connessi che facilitano la vita in hotel e permettono un notevole miglioramento a livello gestionale e di servizi proposti”. Inserire le tecnologie più avanzate però non basta, bisogna essere in grado di dare un tono comunicativo ed emotivo alle interfacce dedicate agli ospiti. “Parlando di tecnologie – spiega **Roberto Gamba**, interior technology designer – oggi in Italia siamo più utilizzatori che innovatori, ma le cose stanno cambiando. Pensiamo alla realtà aumentata, tecnologia che, più di altre, può dare un'impronta creativa e immersiva al marketing turistico. Ci sono alcuni comuni italiani che la stanno implementando e i primi riscontri sono entusiasmanti: stranieri e non, messi di fronte, ad esempio, alle architetture romane come erano, restano estasiati”.

CONTACTLESS PER DIVERSI USI

In tempo di pandemia, la sicurezza sanitaria è un fattore determinante nel comparto alberghiero e la preferenza degli ospiti è verso gli accessi contactless. È per questo che check-in e check-out automatizzati sono tra gli investimenti del futuro. Un altro ambito è quello dei servizi: un accesso contactless a piscine e centri benessere, così come a spogliatoi e armadietti, è una soluzione facile e vincente. “Una delle risposte che abbiamo fornito ai clienti – spiega **Claudio Abrami**, fondatore e CEO di Microdevice - è Lockers Supervisor, sistema per la gestione di accessi e armadietti online. La sua interfaccia video consente un controllo in tempo reale e da remoto, evitando al personale di essere presente fisicamente. Il sistema di accesso tramite codice personalizzato rende l'utente libero di muoversi e autonomo nell'uso degli armadietti, mentre il software invia notifiche automatiche sullo stato di occupazione e di pulizia. Altrettanto vero poi è che la

sostenibilità è diretta conseguenza della qualità. Una tecnologia evoluta deve avere importanti risvolti qualitativi sugli ambienti che viviamo ogni giorno. Per questo è nato il sensore Microdevice per la rilevazione di CO2. È un dispositivo integrabile in ogni nostro Sistema H-Supervisor, capace di migliorare la qualità di vita negli ambienti e di ridurre gli sprechi. Tutti i nostri sistemi



Qui sopra, dall'alto: Active Air di Signify, sistema di purificazione dell'aria, e un menù digitale con tecnologia Nfc

In apertura, turisti iper connessi condividono in tempo reale le esperienze vissute nella Reggia di Venaria Reale



capacità di essere customizzata sulle esigenze di ogni singolo cliente dell'hotellerie. Restando proprio in ambito contactless, presenta Dinù, il suo menù digitale. Funziona così: ha un microchip inserito nel supporto che il cliente albergatore o ristoratore sceglie di utilizzare (adesivo, targhetta, segna tavolo) e tramite esso tutta la lista è disponibile ad essere consultata in ogni momento e automaticamente con il proprio smartphone. Non serve alcuna app, non serve inquadrare QRCode: Dinù usa infatti la tecnologia Nfc, la stessa delle carte di credito contactless oramai di uso comune. Basta avvicinarsi col telefono al supporto per visualizzare il menù sullo schermo, come si fa pagando con le carte contactless. Ecco perchè si tratta di una soluzione pratica e insieme igienica: anche perchè si aggiorna in digitale con un click.

SICUREZZA A 360 GRADI

Quello della sanificazione è oggi l'input maggiore che gli ospiti danno agli alberghi. Proprio in quest'ottica **Signify**, nuovo brand della storica Philips Lighting, presenta Active Air, l'ultima innovazione di prodotto Philips UV-C che è in grado di ridurre il numero di microrganismi del 90% in una stanza di 30 mq dopo 2 ore di utilizzo. Creato per la disinfezione dell'aria in ambito professionale è stato installato in diverse realtà del mondo horeca per la sicurezza. Active Air infatti nasce con l'obiettivo di disinfettare l'aria a ciclo continuo nei luoghi ad elevato livello di interazione sociale (come hotel, negozi, palestre e ristoranti) neutralizzando i virus, compreso il Sars-CoV-2. I microrganismi infatti, non sopravvivono ai raggi UV-C in quanto riescono a spezzare le catene dei loro acidi nucleici, impedendone così la riproduzione. Oltre a garantire la disinfezione dell'aria, Active Air è progettato per essere sicuro in quanto i raggi UV-C sono emessi solo all'interno del dispositivo e non si diffondono nell'ambiente, così da prevenire un'esposizione involontaria. Grazie ai ventilatori integrati, l'aria è convogliata nell'apparecchio per essere filtrata e sottoposta a un'intensa disinfezione. Infine, l'aria sanificata è rilasciata e fatta circolare nell'ambiente per garantire la sicurezza delle persone al suo interno. I 35 anni di esperienza nel settore delle

lampade germicide a luce ultravioletta UV-C hanno spinto Signify ad intensificare gli investimenti in questo settore, per essere in prima linea nel contrastare la diffusione del virus e offrire un aiuto concreto.

“L'illuminazione è oggi sinonimo di sicurezza e salute: per questo abbiamo deciso di investire su questa tecnologia incrementando di otto volte la produzione degli apparecchi UV-C, rendendone possibile l'installazione nel maggior numero di ambienti potenzialmente a rischio” spiega **Daniel Tatini**, AD di Signify Italia.

Tecnologia innovativa basata sui processi fisici e sulla fotocatalisi, il cui protocollo studiato per garantire igiene e sicurezza agli ambienti è votato alla sanificazione alberghiera, è la formula brevettata REair. È una soluzione di ultima generazione: le sue molecole fotosensibili una volta colpite dalla luce (naturale o artificiale), a contatto con l'umidità dell'aria, accelerano la decomposizione delle sostanze organiche nocive presenti nell'ambiente. Essendo un coating trasparente, inodore, incolore e senza solventi, è in grado di assicurare un processo igienizzante su base fisica. Oltre a ciò REair prevede insieme all'applicazione del prodotto anche il monitoraggio dei risultati ottenuti nel tempo: grazie a una tecnologia costituita da una rete di sensori di alta precisione che, interrogabili in tempo reale attraverso una piattaforma web accessibile con smartphone e QRcode, restituiscono dati aggiornati sulla salubrità degli ambienti. E le prove svolte con la norma Iso attestano l'efficacia contro i virus Sars-related.

La tecnologia per l'hotellerie insomma continua a evolversi e non solo per quanto riguarda la sicurezza applicata agli standard sanitari, come spiega **Matteo Righini**, senior Security manager di Saris: “Nel settore della hotellerie di lusso la tecnologia non ruba totalmente spazio al fattore umano. Ecco perchè il nostro ambito di azione, la 'contact security', resta importante e sviluppata attorno a un privilegiato mix di digitale e umano. Sistemi di controllo degli accessi, screening della clientela nel rispetto delle disposizioni sul trattamento della privacy, raccolta di informazioni sulle abitudini dei clienti, monitoraggio h24 delle aree comuni attraverso sistemi di ripresa di ultima generazione, garantiscono agli ospiti

luxury elevati standard di sicurezza. Altro aspetto oggi importante in albergo è la 'cyber security'; un hotel di eccellenza che offre servizi internet super veloci deve garantire sia la sicurezza della rete che del trasferimento di dati. Saris ha sviluppato servizi di sicurezza a 360 gradi che coprono tutti questi ambiti della 'sanificazione digitale'. Il lusso è nei servizi top di gamma in ogni ambito del soggiorno”.



In alto, lo smart sharing di Mobilize promuove la sostenibilità anche nel turismo. Sopra, le soluzioni REair sono specifiche per la sanificazione di ambienti del mondo dell'accoglienza



In alto, l'Hotel Raffaello by Best Western: My BWH è la nuova 'client suite' per gestire le prenotazioni dei partner del gruppo. Sopra, una soluzione di Microdevice pensata per il cliente QC Terme

di supervisione sono espandibili con infinite integrazioni: questo ci permette di soddisfare necessità di gestione specifiche e in continuo divenire. E i nostri sistemi danno all'hotel dati e statistiche di utilizzo raccolti in tempo reale e consultabili in qualsiasi momento e da ovunque. Sono strumenti perfetti per un imprenditore 4.0 che deve prendere decisioni di gestione veloci e aggiornate”. Azienda attiva nel settore informatico dal 2001, Technostore propone una tecnologia molto trasversale, il cui punto forte è la