

ROBOT ALLA RECEPTION

Due alberghi di Zurigo stanno testando dei robot per migliorare i propri servizi. Un'innovazione di cui dovrebbero beneficiare sia gli ospiti che i dipendenti.

Michael Böhler, Direttore dell'Ambassador & Opera AG
Jan Mosedale, Università di scienze applicate dei Grigioni

Un progetto attualmente in corso a Zurigo analizza le opportunità e le sfide della robotica nell'industria alberghiera. L'attenzione non è rivolta al marketing, ma piuttosto al valore aggiunto per gli ospiti, all'ottimizzazione dei flussi di lavoro interni e alla cooperazione digitale tra diversi partner turistici. Il team di progetto è composto dai due alberghi zurighesi Opera Hotel e Allegra Lodge, HotellerieSuisse, Avatarion Technology e l'Università di scienze applicate dei Grigioni. Il robot umanoide Pepper lavora da gennaio alla reception dell'Opera Hotel di Zurigo, nel quale supporta lo staff erogando servizi di concierge, ad esempio occupandosi di prenotare i taxi o di fornire agli ospiti informazioni su ristoranti, bar e locali notturni. Inoltre gli ospiti possono rivolgersi a Pepper per le operazioni di check-in e check-out. L'entrata in servizio di un altro modello di robot presso l'Hotel Allegra Lodge è stata per il momento rinviata a data da destinarsi a causa dell'emergenza Covid-19.

La cooperazione con l'azienda zurighese Avatarion Technology consente lo sviluppo di un software robotizzato su misura per l'utilizzo nell'industria alberghiera. In questo quadro è essenziale tenere conto delle esigenze degli ospiti dell'albergo e interfacciarsi con altri fornitori di servizi turistici digitali per offrire agli ospiti il miglior servizio possibile. Il progetto offre all'Università di scienze applicate dei Grigioni la possibilità di analizzare le interazioni tra uomo e tecnologia direttamente sul campo (ossia non a livello sperimentale). Questo ha il vantaggio che varie prospettive (ospite, personale e direzione dell'albergo) possono essere prese in considerazione contemporaneamente e nel periodo prima, durante e dopo l'interazione con il robot.

UN ROBOT COSTOSO

Tale collaborazione offre ai partner scientifici la possibilità di sostenere coloro che si occupano della realizzazione dei progetti durante la fase di implementazione. L'accompagnamento e la successiva valutazione sono basati su metodi scientifici e i risultati possono essere elaborati per altri fornitori di servizi turistici. Inoltre le scuole uni-

versitarie lavorano nella maggior parte dei casi in maniera interdisciplinare e possono quindi coinvolgere diversi esperti. Essendo però la programmazione di base dei robot molto costosa, non è economicamente sostenibile per alcuni alberghi. Il finanziamento tramite Innotour consente, oltre alla programmazione, anche la cooperazione tra i vari partner di progetto, per cui le opportunità e i rischi derivanti dall'impiego di questi inediti collaboratori alberghieri possono essere analizzati su larga scala. Infine, ma non per questo meno importante, HotellerieSuisse assicura che le esperienze maturate dagli hotel aderenti a questo progetto siano combinate con i risultati scientifici raccolti presso altri hotel svizzeri, e ampiamente divulgate.

IL PROGETTO OFFRE LA POSSIBILITÀ DI ANALIZZARE LE INTERAZIONI TRA UOMO E TECNOLOGIA DIRETTAMENTE SUL CAMPO.



Il robot umanoide Pepper è in servizio alla reception dell'Hotel Opera di Zurigo da gennaio 2020.

PANORAMA

Punti forti

In futuro i robot umanoidi saranno in grado di svolgere semplici compiti negli alberghi, di cui beneficeranno sia gli ospiti che i dipendenti. L'uso di robot potrebbe inoltre compensare parzialmente la carenza di manodopera qualificata nel settore.

Contatto

Ambassador & Opera AG
044 258 98 98
michael.boehler@ambassadorhotel.ch