

L'esperienza dei Punti Impresa Digitale alla BTO – Be Travel Onlife di Firenze

di Antonella Berti

Il turismo è uno dei settori strategici dell'economia toscana sia in relazione all'immagine internazionale del territorio, sia per il fatturato: il peso generato dal turismo sui circa 40 mld di PIL dell'area metropolitana fiorentina, secondo le ultime elaborazioni dell'Ufficio studi della **Camera di commercio di Firenze**, è stato nel 2023 circa l'8%, pari a oltre 3 miliardi.

Nell'ultimo decennio il settore turistico ha vissuto una trasformazione epocale. La tecnologia ha cambiato le modalità di scelta ed acquisto del viaggio e la fisionomia degli stessi intermediari, costringendo le imprese dell'accoglienza a utilizzare nuovi strumenti digitali per combattere una concorrenza non solo locale, ma a livello planetario. Oggi il settore dell'accoglienza è a un nuovo punto di svolta, determinato dall'intelligenza artificiale. I nuovi applicativi rivolti all'utenza e basati sull'IA sono in grado di cambiare in modo radicale l'assistenza ai clienti, fornendo un'accoglienza personalizzata ed un'esperienza di viaggio migliore, ottimizzando nel contempo la capacità operativa delle strutture ricettive.

BTO (Be Travel Onlife), un marchio di Regione Toscana e Camera di commercio di Firenze, ha intuito questo fenomeno, intercettando le innovazioni del settore e cercando di aiutare le imprese del settore turistico a capirne le dinamiche. Il tema della sedicesima edizione, svoltasi a Firenze alla Stazione Leopolda il 27 e 28 novembre scorsi dal titolo "Balance – AI confluence in travel", ha indagato il complesso rapporto tra intelligenza artificiale e umana nell'esperienza turistica, che comunque resta basata su relazioni interpersonali e contatto. Uno scenario sempre più complesso in cui l'accelerazione digitale fornita da questa nuova tecnologia, può offrire grandi opportunità alle imprese, ma anche in grado di generare un cambiamento profondo e nuovi modelli di relazioni sociali.

Il Sistema camerale, proprio in considerazione dei contenuti innovativi di cui BTO è portatrice, ha vo-

luto coinvolgere nell'evento già dal 2022, il sistema dei Punti Impresa Digitale che costituiscono un punto di ascolto privilegiato in tema di doppia transizione (digitale ed energetica) delle MPMI italiane in tutti i settori economici. Le rilevazioni attraverso gli assessment condotti dai PID delle Camere di commercio, evidenziano come, tra le imprese italiane che si rivolgono al Sistema, il livello di maturità digitale media delle imprese turistiche oggi sia più basso di 10 punti % rispetto alla media delle altre imprese (47,5% rispetto agli altri settori 57,5%). Anche l'AI risulta utilizzata dal solo 7,7% delle imprese tra quelle che sono state testate dagli sportelli PID.

Il sistema nazionale PID ha portato in dote all'edizione 2024 di BTO la propria esperienza attraverso due panel dedicati all'implementazione di soluzioni di intelligenza artificiale nel processo di trasformazione digitale aziendale e alle opportunità ed i rischi della sicurezza digitale ridefinita dall'IA.

