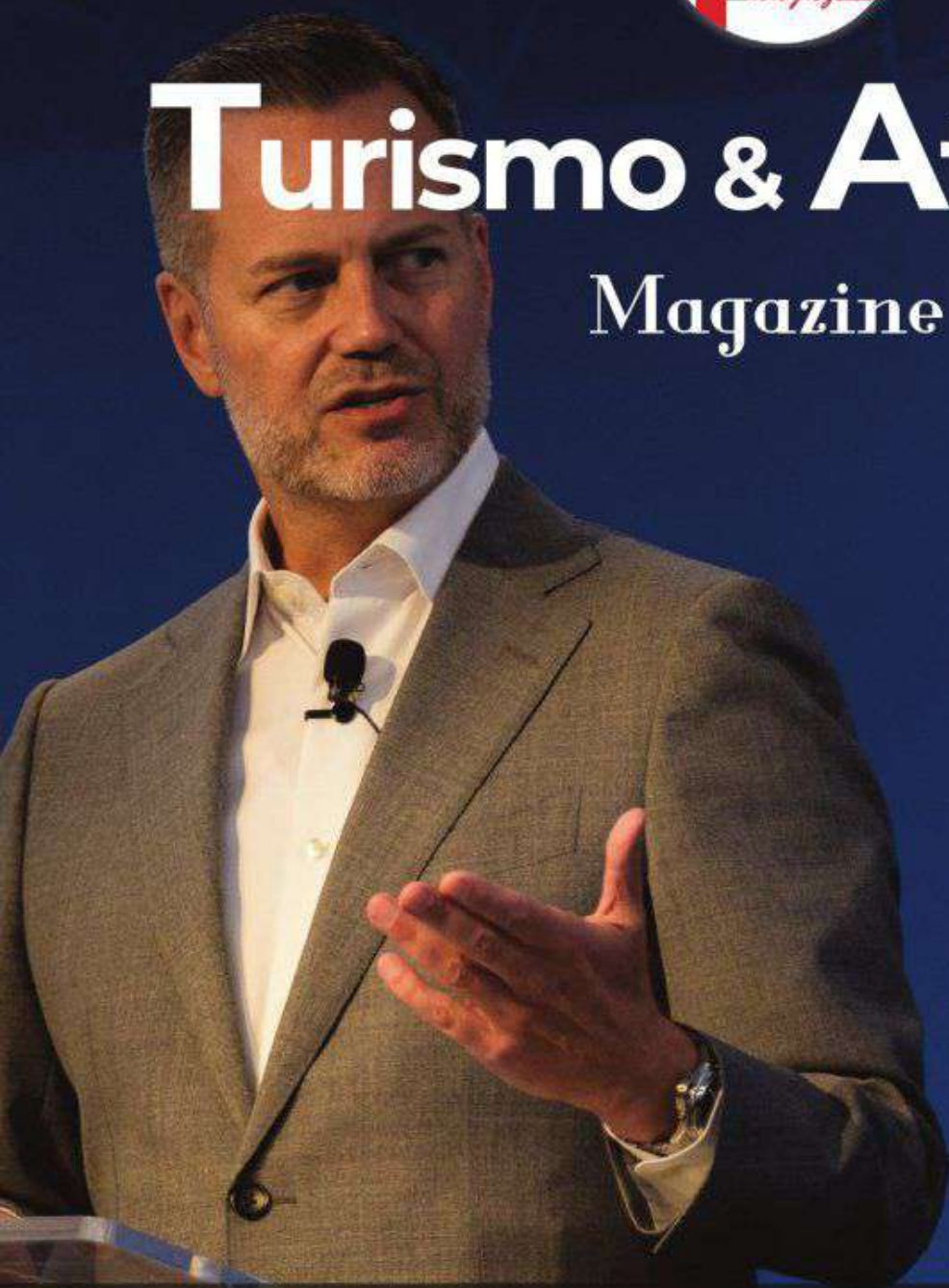




10
Quindicinale 2024

Turismo & Attualità

Magazine



Turismo Accessibile

Grande successo
per la prima Borsa
Internazionale sul
Turismo Accessibile
Mèsenté

Focus Stati Uniti

Nuovi record e
orizzonti:
Il rilancio del
Turismo USA

Formazione

Guinness Lounge
2025: al via la
formazione firmata
Guinness Travel



L'equilibrio tra AI e interazione umana: la sfida al centro di **BTO 2024**

Alla Stazione Leopolda di Firenze, il 27 e 28 novembre, la 16ª edizione dell'evento di riferimento in Italia su travel e innovazione

di Eleonora David

Il 27 e 28 novembre alla Stazione Leopolda di Firenze ritorna la **16ª edizione di BTO - Be Travel Onlife**, appuntamento ormai irrinunciabile per operatori del turismo e innovatori digitali. Quest'anno, il tema centrale **"BALANCE: AI Confluence in Travel"** rappresenta un interrogativo cruciale per il settore: come conciliare i progressi dell'Intelligenza Artificiale con l'integrità e l'autenticità dell'esperienza umana. Promosso da **Regione Toscana e Camera di commercio di Firenze** e organizzato da **Fondazione Sistema Toscana, Toscana Promozione Turistica e PromoFirenze**, l'evento si posiziona tra i principali palcoscenici italiani per l'innovazione nel travel, riunendo in un articolato programma esperti e rappresentanti di aziende di spicco come Booking.com, Google Travel e Airbnb.

Negli ultimi anni, la rapida diffusione di potenti strumenti di AI, come la generativa e ChatGPT, ha sollevato questioni rilevanti su come questa tecnologia stia trasformando non solo le modalità operative, ma anche le interazioni sociali e la gestione dei servizi nel settore. **BTO 2024** si propone di superare il dualismo tra AI e valore umano, promuovendo una visione di integrazione in cui le capacità creative e cognitive umane si combinano con l'innovazione, anziché essere sostituite. Le ultime ricerche confermano che il mercato globale dell'AI nel turismo potrebbe crescere del 16,3% annuo, rag-

giungendo i 5,2 miliardi di dollari entro il 2030 (Grand View Research), segnando l'importanza dell'adozione di queste tecnologie per rispondere a un pubblico sempre più digitale.

Il programma della BTO 2024 è suddiviso in quattro aree tematiche, la prima delle quali, **Destination**, è curata da **Emma Taveri** e si concentra su una visione del turismo incentrato sulla sostenibilità e sulla co-creazione. Rappresentanti di città come Barcellona, Vienna e Berlino discuteranno di **"DMOcracy"**, l'evoluzione delle destinazioni verso modelli partecipativi e inclusivi, per contrastare il problema dell'overtourism. Interventi di esperti come **Silvia Marrara del Ministero degli Affari Esteri** e **Silvia Salis del CONI** esploreranno il turismo sportivo come leva per valorizzare il Made in Italy, mentre il **Touring Club** e il **WWF Travel** affronteranno il tema delle mete vulnerabili e della loro sostenibilità. La seconda area, **Digital Strategy**, sotto la guida di **Giulia Eremita e Rodolfo Baggio**, esplora il potenziale della robotica, con una particolare attenzione all'introduzione dei robot nel servizio alberghiero e della ristorazione. Sul palco, la presentazione del robot Dinerbot T5 e le testimonianze di **Keenon Robotics** offriranno una visione di come la tecnologia stia rivoluzionando il settore. Un focus particolare sarà dedicato all'impatto della blockchain, con **Michael J. Casey** che illustrerà

come la decentralizzazione possa trasformare la distribuzione dei servizi turistici. Le applicazioni dell'AI nelle strategie di marketing verranno approfondite, con sessioni pratiche su content marketing, SEO e gestione della comunicazione digitale.

Nel settore enogastronomico, l'area **Food & Wine Tourism**, coordinata da **Roberta Milano**, approfondirà gli impatti del cambiamento climatico sul turismo del vino, con **Luca Mercalli** a introdurre il tema. Le innovazioni tecnologiche verranno discusse da **Divinea**, che illustrerà come l'AI possa personalizzare l'esperienza enoturistica, e da **Federfranchising**, che esplorerà l'uso dell'automazione nel settore della ristorazione. Un interessante confronto tra **Riccardo Pirrone** e **Eva Andriani**, giovane foodblogger, offrirà uno sguardo su come il digitale influenzi l'immagine del food tourism, mentre **Mastercard** e **Almaviva** presenteranno ricerche su dati e trend nel settore Horeca.

Il tema dell'AI si estende anche all'Hospitality, con sessioni incentrate sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale nel Revenue Management e nella gestione dei prezzi dinamici. **Nicola Zoppi** coordina un programma ricco di panel che vedranno la partecipazione di aziende leader come **BeonX** e **Duetto**, i cui rappresentanti discuteranno l'integrazione tra AI e gestione alberghiera. Inoltre, esperti di **Google Travel**, **Airbnb** e **Booking.com** forniranno il loro contributo su come la tecnologia stia ridefinendo i modelli distributivi. Verrà anche esplorato il ruolo delle startup nel customer care, attraverso l'impiego di chatbot e risposte automatizzate alle recensioni.

Oltre al programma principale, BTO 2024 ospiterà eventi collaterali come il **PhoCusWright a BTO 2024**, un incontro per esplorare le evoluzioni del mercato globale con le previsioni del celebre istituto di ricerca americano. Al **Hospitality Project Investment**, si parlerà di investimenti nel turismo digitale e di progetti di sviluppo in Toscana, mentre con il nuovo format **BTO Women** si celebrerà il ruolo delle donne nell'innovazione turistica, con talk dedicati a storie di coraggio e creatività al femminile. Infine, l'**Italy Ambassador Awards** premierà i migliori influencer e content creator nel promuovere l'Italia nel mondo, un evento che include quest'anno una novità: la Carta dei Valori dell'ambasciatore dell'Italia.



BTO BALANCE

AI CONFLUENCE IN TRAVEL



BTO.TRAVEL

27-28 NOVEMBRE 2024
STAZIONE LEOPOLDA, FIRENZE



Regione Toscana



Camera di Commercio
Firenze
dal 1779 la casa delle imprese



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA



PromoFirenze
AGENZIA SPECIALI
Camera di Commercio di Firenze



fondazione
sistema toscana