

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE DI ALEXA IN HOTEL ACCENDE LA VOGLIA DI SCOPRIRE IL TERRITORIO

Place of Charme, brand del Gruppo So.Ges è tra i primi in Italia ad aver introdotto Alexa Smart Properties for Hospitality.

Le richieste degli ospiti all'assistente vocale di Amazon spaziano da servizi ad informazioni sui luoghi

Firenze, 15 maggio 2023. "Alexa, a che ora apre la SPA?" – Potrebbe essere questa una delle domande¹ che gli ospiti di **Place of Charme** hanno rivolto nelle ultime settimane alla **versione dedicata all'hotellerie dell'assistente vocale di Amazon**, membro aggiuntivo delle famiglie italiane da oltre quattro anni. **Alexa Smart Properties for Hospitality, il servizio che porta la semplicità e la praticità d'uso di Alexa nel settore dell'ospitalità**, è infatti disponibile in Italia dallo scorso febbraio, quando il Gruppo So.Ges, al quale il brand Place of Charme fa capo, l'ha introdotta nelle stanze dell'**Hotel Borgo di Cortefreda**, 4 stelle con vista sulle colline del Chianti.

*"Siamo molto orgogliosi di essere stati tra i primi in Italia a introdurre questo servizio per il nostro personale e per i nostri ospiti, grazie alla collaborazione con Amazon e con Zucchetti", commenta **Andrea Galardi, Founder e CEO del Gruppo So.Ges e del suo brand Place of Charme** "Oltre ad essere strategica per proporre ai viaggiatori un soggiorno che unisce l'artigianalità e l'autenticità che vogliamo esprimere alla comodità del digitale, osserviamo con piacere che il servizio stimola ulteriormente la curiosità verso ciò che si trova nei dintorni e verso il nostro territorio."*

Cosa posso fare in zona? Lo consiglia l'assistente vocale

Se nel periodo osservato gli ospiti dell'hotel hanno chiesto ad Alexa in primis informazioni organizzative, come ad esempio l'orario di apertura di reception, bar, ristorante, SPA (23% delle richieste ricevute), a queste domande ne sono seguite altre più improntate ad approfondire le caratteristiche della struttura, le particolarità dei servizi o cosa offrono i dintorni, con percentuali quasi a parimerito. Il 13% delle richieste dei viaggiatori all'IA è stato infatti per avere una panoramica dell'hotel, il 12% per conoscere le specificità dei servizi offerti, mentre il 14% per ottenere informazioni sui dintorni e le principali attrazioni e ricevere consigli sui migliori ristoranti e bar presenti in zona.

*"I clienti ci dicono di apprezzare la natura intuitiva di Alexa per svolgere attività che vanno dall'intrattenimento al chiedere informazioni, fino al controllo della Casa Intelligente. Con Alexa Smart Properties for Hospitality, i clienti possono sperimentare lo stesso comfort nella loro camera d'albergo", ha affermato **Meryem Tom, Director Alexa Enterprise EU di Amazon**. "Alexa Smart Properties for Hospitality offre ai gestori di strutture ricettive nuovi modi per creare soggiorni memorabili per i loro ospiti."*

Sergio Farinelli, CTO di Zucchetti Hospitality, il principale fornitore in Italia di software per il settore alberghiero che ha sviluppato l'integrazione con Alexa, ha dichiarato: *"Vediamo un grande potenziale per i nostri clienti che operano nel settore alberghiero. Alexa Smart Properties for Hospitality si adatta*

¹ Richieste ricevute dagli ospiti dell'Hotel Borgo di Cortefreda di Place of Charme tra il 21 marzo 2023 e il 21 aprile 2023

perfettamente ai sistemi e agli strumenti di gestione delle proprietà di Zucchetti. Alexa diventa un digital concierge che può rispondere all'ospite a domande relative alla struttura, ai servizi offerti oltre che inviare senza problemi richieste direttamente al personale, che vengono registrate e comunicate con il nostro sistema unificato, facendo risparmiare tempo prezioso sia all'ospite sia ai team di reception, housekeeping e manutenzione e garantendo un'ottima esperienza all'ospite. Il sistema è in costante sviluppo e recentemente è stata aggiunta anche la possibilità di ordinare bevande e cibo in camera. Il risparmio potenziale sui costi, l'esperienza personalizzata degli ospiti e le opportunità di upselling con i dispositivi Echo e Alexa ci permettono di arricchire l'offerta per i nostri clienti in tutta Italia."

Le richieste più gettonate rivolte ad Alexa

Analizzando le richieste rivolte in lingua italiana ad Alexa in hotel, al primo posto si classifica l'orario per il check out, seguito dalle informazioni sul ristorante e dalle richieste di pulizia della camera. Le domande rivolte invece in inglese vedono in cima la password del Wi-Fi, seguita dalla pulizia della camera e dalle informazioni sulle attività da fare nei dintorni. Già all'inizio della primavera, però, la piscina con vista ha iniziato ad attirare gli ospiti stranieri: quarto posto nelle richieste ad Alexa.

Un'esperienza digitale e di gusto, personalizzata

Con Alexa Smart Properties for Hospitality gli ospiti possono usufruire di alcune funzionalità di base e, sviluppando skill personalizzate, la struttura può proporre un soggiorno con servizi digitali ad hoc: a Borgo di Cortefreda è possibile, ad esempio, chiedere ad Alexa con il servizio in camera vini bianchi, rossi, rosé e bollicine, cocktail, analcolici accompagnati da snack salati oppure dolci tipici. Il prossimo step sarà l'introduzione di alcune delle funzionalità di Alexa per velocizzare ulteriormente i servizi di backoffice.

L'uso di Alexa in camera è facoltativo; gli altoparlanti intelligenti Echo sono dotati di un pulsante di disattivazione del microfono che lo disattiva elettronicamente. Inoltre, con Alexa Smart Properties, gli ospiti utilizzano Alexa senza collegare il proprio account Amazon al dispositivo e le registrazioni vocali non vengono salvate. Per ulteriori informazioni sulla privacy, visitare il sito <http://www.amazon.it/privacy>.

Place of Charme

Place of Charme è il brand di hospitality creato nel 2018 dal Gruppo So.Ges, realtà attiva nel settore dell'accoglienza da oltre 20 anni e tra le principali nel settore alberghiero e congressuale in Italia. Le 7 strutture della catena Place of Charme offrono camere in hotel e resort a 4 stelle, appartamenti e una vasta gamma di servizi, dalla ristorazione ai trattamenti SPA e relax a quelli congressuali, fino alle esperienze sul territorio. L'idea di ospitalità di Place of Charme si contraddistingue perché basata sui concetti di toscana, artigianalità, valorizzazione del patrimonio storico, innovazione e attenzione alla sostenibilità.

Contatti ufficio stampa:

Agenzia Competence Tel: [02 3674 7820](tel:0236747820)
Valentina Tremolada tremolada@compcom.it
Elisa Ravasio ravasio@compcom.it

Amazon

Amazon è guidata da quattro principi: ossessione per il cliente piuttosto che attenzione verso la concorrenza, passione per l'innovazione, impegno per l'eccellenza operativa e visione a lungo termine. Amazon punta ad essere l'azienda più attenta al cliente al mondo, il miglior datore di lavoro al mondo e il luogo di lavoro più sicuro al mondo. Le recensioni dei clienti, lo shopping 1-Click, le raccomandazioni personalizzate, Prime, Logistica di Amazon, AWS, Kindle Direct Publishing, Kindle, Career Choice, i tablet Fire, Fire TV, Amazon Echo, Alexa, la tecnologia Just Walk Out, Amazon Studios e il Climate Pledge sono alcune delle innovazioni introdotte da Amazon. Per maggiori informazioni, visitate il sito www.aboutamazon.it e seguite Amazon.it su [Instagram](#), [Facebook](#) e [Twitter](#).

Per ulteriori informazioni:

Amazon Press Office - amazon.device-ITA@omnicomprgroup.com, Giulia Agosto - giuago@amazon.it