

Alexa Smart Properties Hospitality: numeri e novità ad un anno dal lancio in Italia

Il servizio che porta la semplicità e la praticità d'uso di Alexa nel settore dell'ospitalità ha riscosso un enorme successo in Italia, che si conferma come il Paese in più rapida crescita dopo gli Stati Uniti per adozione del servizio.

Migliaia le camere d'hotel già equipaggiate con Alexa lungo la penisola; oltre un milione le interazioni previste entro la fine del 2024.

Al via la collaborazione con BWH Hotels Italia & Malta e con Aetherna.

L'Italia è il primo paese in EU ad equipaggiare gli hotel anche con la smart home prevista dal servizio Alexa, per regolare il termostato, accendere e spegnere luci e televisore

Milano, 12 marzo 2024 – Ad un anno dal lancio, **Amazon presenta i risultati e le novità di [Alexa Smart Properties Hospitality](#)**, il servizio che trasforma l'assistente vocale di Amazon in un vero e proprio concierge, e annuncia **la collaborazione con BWH Hotels Italia & Malta**, Gruppo alberghiero con 170 hotel affiliati in Italia e Malta, e con **Aetherna**, partner tecnologico del Gruppo per la digitalizzazione delle strutture ricettive.

I numeri del successo nel Belpaese

Ad un solo anno dal lancio, **l'Italia rappresenta il Paese in più rapida crescita dopo gli Stati Uniti per adozione del servizio Alexa Smart Properties Hospitality**: sono già migliaia le camere d'hotel equipaggiate con Alexa, in continua crescita lungo la penisola. Entro la fine del 2024, Amazon prevede di raggiungere oltre un milione di interazioni. I numeri dimostrano che l'Italia sta abbracciando con entusiasmo questo nuovo servizio come **motore della trasformazione digitale nel segmento dell'ospitalità**: il 75% dei turisti che soggiornano in un hotel equipaggiato con Alexa utilizza regolarmente il servizio e, da un recente sondaggio, emerge anche che **Alexa ha un impatto positivo sull'esperienza degli ospiti (+20% della soddisfazione), sulla produttività del personale (+30% di accelerazione nel servizio in camera) e sui ricavi (+12% sui servizi in camera)**.

Le interazioni più popolari da parte degli ospiti

Al primo posto tra le interazioni più popolari su Alexa in hotel si classificano quelle relative alle informazioni turistiche – come *“Alexa, quanto è distante l'Arena di Verona?”* – e ai servizi dell'albergo per conoscere, ad esempio, gli orari del check-out, come accedere alla spa, come poter prenotare il servizio in camera o un transfer. Il secondo posto è occupato invece **dall'intrattenimento in camera**, ossia dalla musica. Per rilassarsi a fine giornata, gli ospiti possono chiedere *“Alexa, metti un po' di musica jazz”*. Infine, troviamo le interazioni relative alle **richieste al personale d'albergo**: Alexa arriva in aiuto degli ospiti per richiedere, ad esempio, lo spazzolino dimenticato a casa, o un asciugamano aggiuntivo, ma non solo; tramite l'assistente vocale è sempre possibile arricchire la propria esperienza di soggiorno prenotando servizi aggiuntivi come ristorante, tour guidati e transfer.

*“L'innovazione che Alexa porta nelle strutture alberghiere è apprezzata sia dai clienti che dai gestori degli hotel; i feedback che riceviamo, infatti, sono molto positivi e incoraggianti”, ha dichiarato **Pietro Catello, Head of Alexa Smart Properties Hospitality Italia**. “Siamo davvero orgogliosi dei risultati raggiunti in un solo anno dal lancio in Italia e guardiamo al futuro con grande ottimismo. L'avvio della collaborazione tra la prestigiosa*



realtà di BWH Hotels Italia & Malta e Aetherna, darà ulteriore slancio all'innovazione digital del settore turistico – di vitale importanza per il nostro Paese. La nostra tecnologia, consente alle strutture di personalizzare su misura i contenuti, offrire agli ospiti un'esperienza più coinvolgente e semplificare le attività dello staff. Il tutto grazie al semplice utilizzo di comandi vocali.”

Al via la collaborazione con Aetherna e BWH Hotels Italia & Malta

BWH Hotels Italia & Malta, insieme ad [Aetherna](#) – azienda del Gruppo Tiscali specializzata in consulenza tecnologica per il comparto ospitalità – **ha scelto Alexa Smart Properties Hospitality per le strutture in Italia del Gruppo.** Oltre alle note e apprezzate capacità di Alexa, gli ospiti potranno utilizzare funzionalità dedicate, per vivere al meglio il soggiorno.

Le capacità e l'intelligenza artificiale di Alexa arriveranno infatti nelle strutture del Gruppo con le facilitazioni già note e familiari negli ambienti domestici, unite all'integrazione tecnologica con l'intera Customer Journey degli ospiti BWH Hotels, per i quali l'esperienza di soggiorno sarà arricchita con benefits e vantaggi esclusivi, dedicati ai clienti iscritti al loyalty program, in modo semplice e interattivo.

Grazie alla suite di servizi creati da Navoo, Solution Provider Qualificato da Amazon, unita alla consulenza e al lavoro di personalizzazione dei contenuti svolto da Aetherna, il sistema è stato pensato come integrato alla Digital Customer Journey del Gruppo alberghiero per la vendita di prodotti e servizi aggiuntivi tra cui: l'accesso alla SPA, la richiesta di amenities o oggetti dimenticati a casa, il servizio in camera e la prenotazione di servizi accessori come transfer, cene, pacchetti su misura. Un'importante peculiarità è l'ambito loyalty: il sistema consente infatti un elevato livello dell'offerta differenziando tra ospiti iscritti al programma fedeltà. Non solo Alexa sarà in grado di dare informazioni e consigli su come arricchire il proprio soggiorno, ma seguirà l'ospite in tutto il percorso di prenotazione di servizi, aggiornando automaticamente i sistemi dell'hotel senza nessuna attività aggiuntiva richiesta allo staff.

Questa soluzione nelle camere rappresenta una proposta di valore per le strutture affiliate al Gruppo. Permette infatti di veicolare tramite il dispositivo contenuti a rotazione: iscrizione e interazioni relative al Programma Fedeltà Best Western Rewards, promozione di offerte e soluzioni di ospitalità e, più in generale, è un'ulteriore piattaforma di storytelling di brand.

Albergo pilota dell'iniziativa in Italia è **Best Western Plus Hotel de' Capuleti**, struttura di **Verona con 34 camere** che ha già ampiamente testato il servizio con ottimi riscontri. **Nei primi 90 giorni di utilizzo la struttura ha registrato oltre 14.000 interazioni da parte degli ospiti e dello staff:** fin dal primo giorno di installazione i dispositivi sono stati utilizzati dimostrando l'immediatezza e la familiarità del servizio. L'adesione degli hotel del Gruppo è iniziata in questi giorni: tra i primi attivati il **Best Western Hotel Cristallo** di Rovigo, il **Best Western Plus Hotel Soave** di San Bonifacio, il **Best Western Hotel Regina Elena** di Santa Margherita Ligure, il **Best Western Plus Tigullio Royal** di Rapallo e il Best Western Hotel Astrid di Roma.

“Questo accordo conferma la nostra ricerca di soluzioni sempre capaci di considerare le nuove abitudini ed esigenze dei nostri ospiti, in un processo di costante evoluzione”, dichiara Sara Digiesi, CEO BWH Hotels Italia & Malta. “Comfort è anche usabilità, immediatezza, facilità: tutti attributi che Alexa incarna. Servizio oggi è anche personalizzazione, rilevanza delle proposte e dei messaggi veicolati, altri driver delle soluzioni che grazie alle integrazioni di Alexa, Aetherna e i sistemi di Customer Journey stiamo sviluppando. Essenziale nelle integrazioni in atto è anche l'impatto sulla gestione dei processi di comunicazione con lo staff e tra lo staff



BWH Hotels



stesso, con efficientamento e ottimizzazione dell'operatività per poter restare concentrati sull'accoglienza e sulle attività di valore. Il fronte di sviluppo su questo progetto, con gli scenari oggi possibili grazie alla smart room, è strettamente legato alle prime installazioni che rappresentano anche un test e orienteranno il futuro: vogliamo procedere apprendendo dall'esperienza in un processo collaborativo che ingaggia team diversi. Collaborare con Amazon, con il prezioso supporto di Aetherna che da anni è il nostro punto di riferimento per l'innovazione tecnologica, è per noi garanzia di sicurezza e successo in tutto il percorso."

L'Italia è anche il primo Paese in EU ad aver installato le funzionalità legate alla Casa Intelligente in hotel
L'approccio di Aetherna all'innovazione di Alexa Smart Properties, infatti, è stato quello di sempre, in linea con la vision aziendale di abbracciare ogni tecnologia in ottica consulenziale, integrata e tailor-made.

"Abbiamo accolto la collaborazione con Amazon e con Navoo con immediato entusiasmo, e subito abbiamo portato al tavolo di BWH Hotels questa opportunità al fine di integrarla nelle Smart Room Aetherna, continuando un percorso teso alla trasformazione digitale delle strutture che da anni portiamo avanti. Il lavoro di integrazione con gli impianti Wi-Fi di ultima generazione e con il prodotto domotico del nostro partner STS Hotel ha portato ad immediati risultati positivi sulla customer experience degli ospiti e sul lavoro dello staff nelle prime prestigiose strutture del Gruppo che hanno aderito. Ogni passo verso l'integrazione dell'intelligenza artificiale nelle operazioni alberghiere non è semplicemente un miglioramento tecnico, ma un salto qualitativo nell'esperienza degli ospiti, curato nei minimi dettagli. Stiamo migliorando l'esperienza in struttura attraverso la tecnologia, ma soprattutto ridefinendo il modo in cui gli hotel interagiscono con i loro ospiti", ha dichiarato Mariangela Colasanti, Head of Sales and Marketing di Aetherna.

Comandi vocali, connessioni immediate: l'era di Alexa for Hospitality è adesso

Con Alexa for Hospitality è possibile gestire tutti i dispositivi in struttura per offrire le funzionalità di Alexa su larga scala, facilitando le attività degli ospiti e aiutando gli operatori del settore turistico ad aumentare i ricavi, ridurre i costi e migliorare la soddisfazione. **Intrattenimento, informazioni, servizi e domotica**, infatti, sono a portata di voce: per rendere il soggiorno ancora più piacevole, gli ospiti possono **giocare, aggiornarsi, ascoltare musica e podcast, chiedere l'orario della colazione, le indicazioni verso luoghi d'interesse, le attività organizzate e i servizi aggiuntivi**, ma anche **gestire e controllare luci, temperatura e tapparelle**. Allo stesso tempo, Alexa permette alla direzione di **anticipare le esigenze degli ospiti** e alla reception di **risparmiare tempo prezioso**, lasciando ad Alexa il compito di rispondere alle domande più comuni, come ad esempio **"Alexa, qual è la password dei Wi-Fi?"**. Inoltre, aiuta a ottimizzare tempi e comunicazioni interne e consente di ricevere e inviare tempestivamente segnalazioni e aggiornamenti. Il servizio è rivolto anche ai milioni di turisti stranieri che ogni anno visitano il nostro Paese. Infatti, i dispositivi presenti all'interno delle strutture ricettive possono interagire **in italiano, in inglese e in tedesco**.

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](https://www.instagram.com/amazon), [Facebook](https://www.facebook.com/amazon) e [Twitter](https://twitter.com/amazon).



BWH Hotels



Per ulteriori informazioni:

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

BWH Hotels Italia & Malta

Gruppo leader in Italia, **BWH Hotels Italia & Malta** conta oggi **170 strutture** presenti su tutto il territorio nazionale e a **Malta** e 4300 strutture in tutto il mondo. Nel 2023 in Italia ha registrato un fatturato b&b pari a 365 milioni di euro e 4.5 milioni di presenze nei suoi hotel. Al Gruppo fanno capo i brand **Best Western Hotels & Resorts, WorldHotels Collection, SureStay Hotel Group** posizionati su segmenti da upper upscale a economy. Performance, capillarità, identità, qualità, innovazione e soluzioni personalizzate sono le keyword che **BWH Hotels Italia & Malta** mette al servizio degli albergatori del suo network insieme a opportunità di marketing e distribuzione globali cui, altrimenti, gli hotel indipendenti non avrebbero accesso.

Da inizio 2024 è Società Benefit. Tra i primi gruppi alberghieri, a porre al centro dell'attenzione il tema della sostenibilità ambientale nel settore alberghiero, a partire dal 2009 con **Stay for the Planet** e **StayPlasticLess**, programmi sviluppati in collaborazione con **LifeGate**, partner scientifico delle iniziative, continua a perseguire l'attività in modo trasversale. Tutti i dettagli sulle iniziative ESG sono online: <https://www.bwhhotels.it/social-responsibility/environmental/>

Per ulteriori informazioni:

: Monica Sicorello – monica.sicorello@momocom.it

Aetherna srl

Aetherna s.r.l. Operatore nazionale di Telecomunicazioni B2B specializzato nella fornitura di servizi digitali per il mondo hospitality. Nel 2021 Linkem entra nel capitale sociale di Aetherna. In agosto 2022 si concretizza la fusione tra Linkem e Tiscali e nel 2023 Tiscali diventa socio di maggioranza di Aetherna, All'interno di questa recente realtà societaria, grazie alle expertise verticali e alle tecnologie 5G, Aetherna si impegna per rendere il settore dell'ospitalità un vero e proprio laboratorio di sperimentazione di nuove tecnologie e innovazione.

Per ulteriori informazioni: marketing@aetherna.com , Mariangela Colasanti – m.colasanti@aetherna.com