



Scopri il futuro del turismo con l'Intelligenza Artificiale

AI Driven Tourism & Hospitality



AI DRIVEN TOURISM & HOSPITALITY

innovazione
a servizio
dell'ospitalità



Un progetto che guarda al futuro del turismo con occhi nuovi. **AI Driven Tourism & Hospitality**, promosso da **Conf-turismo Veneto, UniCredit e Upskill 4.0**, nasce con l'obiettivo di esplorare come l'intelligenza artificiale generativa possa diventare un alleato strategico per imprese della filiera, destinazioni e visitatori. Non un semplice esercizio tecnologico, ma un percorso che intreccia formazione, ricerca e sperimentazione concreta, coinvolgendo studenti, imprese, professionisti e stakeholder del settore.

Finalità e innovatività

L'idea di fondo è chiara: l'IA non sostituisce il contributo umano, ma lo potenzia. L'iniziativa dimostra come l'adozione tecnologica possa migliorare l'efficienza gestionale delle strutture, personalizzare l'esperienza del turista e rendere più sostenibili le iniziative del comparto, senza rinunciare alla componente umana. È un passo decisivo verso un modello di ospitalità che integra **tecnologia, sostenibilità e centralità della persona**.



Beneficiari e promotori

Avviato nel marzo 2025 su volontà di **Confturismo Veneto** con le sue federazioni (Federalberghi Veneto, FAITA NordEst, FIPE Veneto, FIAVET Veneto, UNIONMARE Veneto, FIMAA Veneto), sostenuto da **UniCredit**, in qualità di main partner, da **Fidimpresa Friulveneto** e sviluppato da Upskill 4.0, il progetto ha tra i principali beneficiari le imprese della filiera turistica. Queste possono contare su strumenti innovativi e su una formazione avanzata, mentre studenti dell'**Università Ca' Foscari Venezia** e dell'**ITS Academy Turismo Veneto** hanno preso parte attivamente alle fasi di ricerca, brainstorming e prototipazione. A guadagnarne è l'intero ecosistema dell'ospitalità, che trova nuove strade per crescere in competitività e attrattività.

Le tappe del percorso e la metodologia

Il percorso progettuale è stato scandito dal **Design Thinking**, metodologia che rende l'innovazione significativa e centrata sui bisogni delle persone. Non si tratta di sviluppare soluzioni a tavolino, ma di costruirle a partire dai reali bisogni di chi vive e lavora nel settore. Per questo giovani, imprenditori e manager sono stati coinvolti in interviste e focus group. Dai loro racconti sono emerse le **user personas** – turisti, gestori di strutture, destination manager – usate come bussola per ideare le soluzioni.

Il lavoro si è articolato in quattro fasi:

- **Empatia e definizione** (marzo-maggio): interviste qualitative, questionari, focus group con giovani per indagare percezioni e aspettative verso il turismo, e con imprese per esplorare il futuro del settore. Una tavola rotonda con esperti accademici ha arricchito il quadro con contributi scientifici.
- **Ideazione** (giugno-luglio): workshop di co-design con gli studenti per individuare i prototipi più utili alla filiera e sperimentare applicativi di IA.
- **Prototipazione** (agosto-settembre): sviluppo delle soluzioni da parte di Upskill 4.0, integrando i contributi emersi nelle fasi precedenti.
- **Test** (ottobre): presentazione dei prototipi all'Hospitality Day del 7 ottobre al Palacongressi di Rimini.



Tre prototipi per un settore all'avanguardia

Le tre soluzioni sviluppate rispondono ad esigenze complementari, emerse dall'analisi dei bisogni di turisti, destination manager e imprenditori.

La **Piattaforma Digitale Immersiva**, pensata per i turisti digitali, trasforma il sito web di una struttura in uno spazio interattivo. Quiz di profilazione, contenuti personalizzati e chatbot intelligenti accompagnano il visitatore nella costruzione di un soggiorno su misura, aumentando le possibilità di prenotazione e rendendo l'esperienza più coinvolgente.

Lo **SmartTourism Planner** è invece la nuova "cabina di regia" per chi gestisce un'azienda operante nel settore turistico. Una dashboard organizzativa che integra checklist, notifiche intelligenti e report, semplificando prenotazioni, preparazione degli spazi e comunicazione interna. Uno strumento che riduce errori, aumenta l'efficienza e migliora la qualità dell'accoglienza.

Infine, l'**AI Assistant Destination Manager** è un chatbot evoluto che diventa la "voce digitale" di una destinazione. Alimentato dal destination manager, fornisce ai turisti informazioni e suggerimenti in tempo reale, valorizzando attività autentiche e sostenibili. Non solo risposte, ma proposte dinamiche che rafforzano il legame tra ospiti e territorio.

Uno sguardo al futuro

La presentazione ufficiale dei prototipi è prevista il **7 ottobre a Rimini**, in occasione dell'Hospitality Day.

AI Driven Tourism & Hospitality dimostra che la creazione di ecosistemi capaci di unire istituzioni, imprese e giovani, accompagnati da una metodologia strutturata, può generare innovazione concreta, capace di incidere sul presente e aprire nuove prospettive per il turismo del domani.



LA VOCE DEI PRESIDENTI

AI Driven Tourism & Hospitality è un progetto avviato da Confturismo Veneto, organizzazione imprenditoriale che riunisce le sei maggiori associazioni di categoria del settore turistico veneto (Federalberghi Veneto, FAITA NordEst, FIPE Veneto, FIAVET Veneto, UNIONMARE Veneto, FIMAA Veneto). Ogni associazione ha partecipato attivamente a questo percorso di innovazione, offrendo competenze, spunti e visioni per un'implementazione efficace e produttiva dell'intelligenza artificiale nel settore turistico: un tema decisivo, su cui i presidenti delle associazioni hanno detto la loro, spiegando perché l'AI può rappresentare una svolta per il comparto che è già traino dell'economia veneta e i risultati a cui sta conducendo il progetto.



Quali sono i vantaggi dell'intelligenza artificiale applicata al settore turistico?

Massimiliano Schiavon, presidente Confturismo e Federalberghi Veneto: "L'impiego dell'intelligenza artificiale nell'ambito delle strutture ricettive apre principalmente a due vantaggi: da un lato, può sgravare gli operatori turistici da una serie di incombenze burocratiche, lasciando loro il tempo da dedicare a quello che resta il centro del nostro lavoro, l'aspetto relazionale; dall'altro, consente di profilare l'ospite in manie-

ra dettagliata e predittiva, agevolando la personalizzazione dei pacchetti-vacanza e creando nuove occasioni di business. In poche parole, snellimento dei lavori ripetitivi e prodotti su misura per i nostri ospiti: il futuro dell'ospitalità è questo."



Qual è il punto di forza del progetto AI Driven Tourism & Hospitality, nato dall'unità di intenti delle sigle aderenti a Confturismo?

Alessandro Simonetto, presidente Fimaa Veneto: "Il progetto AI Driven co-



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
VENETO



FIDIMPRESA
FRIULVENETO

stituisce una grandissima opportunità imprenditoriale, perché sta calando le immense potenzialità dell'intelligenza artificiale nel settore turistico attraverso l'expertise di chi questo settore lo vive in prima persona: stiamo parlando di realtà che non solo collaborano dal punto di vista sindacale, ma che sono anche intersecate nel tessuto socio-economico del turismo veneto. Per noi, che ci occupiamo di immobili e locazioni turistiche, il progetto ha rappresentato l'occasione per fare sintesi tra gli spunti del comparto alberghiero e dei campeggi.”



Dove si colloca il ruolo dell'essere umano in un settore dell'ospitalità in cui l'intelligenza artificiale sta diventando progressivamente più determinante?

Paolo Artelio, presidente Fipe Veneto: “Sempre al centro. Il contatto umano, in un settore che vive prima di tutto di relazioni, rimane imprescindibile: ciò che può fare il professionista, con la sua umanità, con il suo senso dell'accoglienza e con il suo sorriso, non si può sostituire in nessun modo. Detto ciò, l'intelligenza artificiale, svolgendo in tempi

brevi le necessarie mansioni ripetitive che ogni attività richiede, si presenta indubbiamente come un alleato prezioso e determinante: il connubio tra AI e doti umane degli operatori è vincente e va concretizzato, come stiamo facendo, in maniera strategica.”



Che cosa rappresenta il percorso AI Driven Tourism & Hospitality per il comparto del turismo balneare veneto?

Alessandro Berton, presidente Unionmare Veneto: “Il comparto del turismo balneare continua a rappresentare una componente fondamentale del primato turistico della regione, eppure, nonostante questo, si ritrova spesso a patire delle lacune gestionali per una mancanza di sensibilità rispetto ai temi della digitalizzazione. Per questo abbiamo aderito con entusiasmo al progetto AI Driven, che ci consentirà di colmare il gap digitale e di implementare i servizi di customer care e di assistenza alla vendita attraverso lo sfruttamento strategico dell'intelligenza artificiale: anche il settore balneare sta per approdare alla dimensione 4.0”.





Quali vantaggi può garantire il prototipo Smart Tourism Planner, sviluppato durante il percorso del progetto?

Martin Kainz, referente progetto AI T&H per Faita NordEst: “Campeggi e villaggi turistici si caratterizzano per una grande varietà di soluzioni d'alloggio, a cui si abbina una dimensione media delle strutture che in Veneto rientra nell'ordine dei 1250 posti letto. Gestire i flussi di dati che provengono da complessi ricettivi così grandi e diversificati non è impresa facile, il prototipo Smart Tourism Planner può però essere la soluzione ideale: l'automazione dei processi a cui apre non solo riduce al minimo il margine di errore, ma introduce anche un risparmio di tempo che il personale può utilizzare per dedicarsi alla minuziosa cura dell'ospite.”



Un altro prototipo sviluppato è l'Assistant Destination Manager. In che cosa consiste?

Giancarlo Reverenna, presidente Fia-vet Veneto: “Efficacia e condivisione immersiva. Questi sono i primi termini che mi vengono in mente pensando all'Assistant Destination Manager, strumento che consente di elevare il rapporto tra agenzie di viaggio e clienti ad un livello successivo: non si esaurirà più tutto con la prenotazione dei servizi a favore dell'ospite, perché quest'ultimo avrà sempre a propria disposizione un database condiviso dalle agenzie in cui consultare tutti i segreti del territorio veneto. Ciò significa ottimizzazione delle visite per il turista e costante fidelizzazione per i nostri tour operator”.



UNICREDIT MAIN PARTNER

Il turismo è una delle grandi leve del progresso del nostro Paese e, nel Veneto, rappresenta una risorsa identitaria e competitiva da ripensare in chiave tecnologica e sostenibile. Con questa visione prende avvio “AI Driven Tourism & Hospitality”, il programma di accelerazione promosso da Confturismo Veneto e Upskill 4.0 con la main partnership di UniCredit.

Il cuore dell’iniziativa è **l’incontro tra imprese e nuove generazioni**: studenti universitari e ITS lavorano fianco a fianco con imprenditori e professionisti del settore per sviluppare soluzioni basate sull’intelligenza artificiale, capaci di migliorare la qualità dell’accoglienza, ottimizzare i processi e rendere l’esperienza turistica più responsabile e innovativa.

Per UniCredit, sostenere questo progetto significa credere nella forza dei giovani e nella loro capacità di interpretare il futuro. L’AI diventa qui uno strumento concreto per trasformare il turismo generando benefici non solo economici, ma anche sociali e ambientali per le comunità locali ed internazionali.

**per un turismo
innovativo
e sostenibile**



Il programma giova alle imprese che hanno la possibilità di sperimentare tecnologie avanzate e alle studentesse e studenti che hanno l’occasione di misurarsi con casi reali e di diventare protagonisti del cambiamento. È proprio in questa alleanza tra nuove competenze, innovazione digitale e territorio che **UniCredit vede la strada per un turismo capace di rigenerarsi, inclusivo e attento ai valori ESG.**

Con “AI Driven Tourism & Hospitality”, la banca conferma la propria vocazione a costruire ponti tra generazioni e mondi diversi, liberando il potenziale dei giovani e dando impulso a un settore che, con l’intelligenza artificiale, può diventare laboratorio di futuro per tutto il Paese.



CONF COMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
VENETO



FIDIMPRESA FRIULVENETO

**l'Intelligenza Artificiale
ha un potenziale
infinito anche in ambito
ESG, ma deve esserci
consapevolezza
dello strumento**



L'intelligenza artificiale (IA) sta diventando uno strumento fondamentale per le aziende che desiderano raggiungere gli obiettivi ESG (Environmental, Social, Governance). In Fidimpresa Friulveneto, confidi interregionale che oggi svolge un ruolo cruciale nel garantire l'accesso al credito alle piccole e medie imprese, anche del settore turistico, l'adozione dell'IA non solo potrebbe **aumentare l'efficienza operativa**, ma contribuirebbe anche a promuovere la sostenibilità, l'inclusione sociale e la governance responsabile.

Ambito Ambientale (E)

L'IA può infatti supportare i Confidi nella valutazione e nella gestione dei rischi ambientali. **Attraverso modelli predittivi avanzati**, l'IA è in grado di analizzare e monitorare l'impatto ambientale delle imprese garantite, identificando quelle che adottano **pratiche sostenibili** e quelle che potrebbero comportare rischi per l'ambiente. In questo modo i Confidi potrebbero contribuire così alla transizione energetica.

Ambito Sociale (S)

Nel contesto sociale, l'IA offre potenti strumenti per promuovere l'inclusione e



il benessere. I Confidi potrebbero utilizzare algoritmi di machine learning per analizzare i dati demografici, economici e sociali delle imprese, così da favorire l'accesso al credito a soggetti che altrimenti potrebbero essere esclusi, come le start-up o le aziende appartenenti a categorie svantaggiate. Inoltre, l'intelligenza artificiale consente di **monitorare e promuovere la parità di genere, la diversità e l'inclusività nel settore aziendale**, identificando eventuali disparità nelle opportunità di accesso al credito.

Ambito di Governance (G)

Infine, l'intelligenza artificiale è già uno strumento cruciale per migliorare la compliance sulla normativa antiriciclaggio, per contribuire a migliorare la trasparenza decisionale, automatizzando i **processi di valutazione e riducendo i bias** nelle decisioni creditizie. L'adozione di tecnologie avanzate per la gestione dei dati e per il controllo delle performance aziendali, infine, favorisce una governance più responsabile e sostenibile.

ESG e Settore Turistico

Il settore turistico, particolarmente vulnerabile ai cambiamenti climatici e alle dinamiche socioeconomiche globali, sta vivendo una crescente attenzione verso la sostenibilità e la responsabilità sociale. In questo contesto, gli obiettivi ESG sono essenziali **per promuovere un turismo più responsabile e resiliente**.

L'intelligenza artificiale è un alleato prezioso per i Confidi nel raggiungimento degli obiettivi ESG, poiché aiuta a rendere i processi più trasparenti, inclusivi

e sostenibili, migliorando al contempo l'efficacia operativa e la gestione dei rischi. L'adozione di soluzioni IA in questi ambiti consente di accelerare la transizione verso un modello economico che mette al centro la responsabilità sociale e ambientale. Tuttavia, in Fidimpresa riteniamo che l'utilizzo dell'IA debba avvenire con consapevolezza e responsabilità, affinché i rischi legati a bias algoritmici, disuguaglianze o violazioni della privacy non compromettano gli stessi principi di equità e giustizia che gli obiettivi ESG intendono promuovere. Solo con una governance attenta e un continuo monitoraggio delle tecnologie possiamo garantire che **l'IA contribuisca in modo positivo e sostenibile alla costruzione di un futuro migliore**.



ITS ACADEMY Turismo Veneto

l'innovazione dell'IA al servizio del turismo veneto

ITS Academy Turismo Veneto è da sempre impegnato in prima linea nel supportare l'evoluzione del settore turistico. La sua missione è formare professionisti capaci di affrontare le sfide del presente, valorizzare le risorse del territorio e guidare l'innovazione con competenze concrete e aggiornate. Proprio per questo non poteva che essere parte di "AI Driven Tourism & Hospitality".

Un programma per innovare il settore

"AI Driven Tourism & Hospitality" trasforma le sfide dell'intelligenza artificiale in opportunità concrete e sostenibili per le imprese turistiche venete. Il programma, promosso da Confturismo Veneto e Upskill 4.0, con la main partnership di UniCredit e la partnership della Venice School of Management dell'Università Ca' Foscari Venezia e della Fondazione ITS Academy Turismo Veneto, ha coinvolto giovani talenti, imprenditori ed esperti, favorendo la co-progettazione di soluzioni innovative.

Soluzioni concrete e capitale umano

Dall'analisi dei bisogni delle imprese alla sperimentazione di modelli tecnologici avanzati, studenti e operatori hanno sviluppato prototipi digitali pensati per migliorare operazioni quotidiane e servizi agli ospiti. Come sottolinea Massimiliano Schiavon, presidente di Confturismo Veneto e della Fondazione ITS Turismo Veneto: "Il progetto ottimizza le attività ripetitive, favorisce una formazione più qualificata del personale e coinvolge i giovani nella trasformazione del turismo veneto".

Perché è importante

Progetti come questo non solo valorizzano le risorse locali, ma offrono agli studenti un'occasione unica per confrontarsi con sfide reali, imparare sul campo e creare valore per le imprese del territorio.



AI DRIVEN TOURISM & HOSPITALITY

Soluzioni e prototipi per risolvere
le sfide più critiche del settore

presentazione dei prototipi

MARTEDÌ 7 OTTOBRE
→ ORE 16:00



Palacongressi
Rimini / **Arena All
you need is AI**

Confturismo Veneto è lieto di invitarvi all'evento di presentazione dei prototipi realizzati in seno al progetto AI Driven Tourism & Hospitality, innovativo progetto avviato con Upskill 4.0-spin-off di Università Ca' Foscari Venezia e con la main partnership di UniCredit. Questo percorso di ricerca e sviluppo, attraverso l'inedito coinvolgimento del mondo universitario e della formazione da parte delle associazioni di categoria, ha messo al centro l'intelligenza artificiale generativa per accelerare la trasformazione digitale del comparto turistico e ora i primi risultati della connessione tra imprese e giovani talenti si possono finalmente toccare con mano. **Nel corso dell'evento verranno infatti presentate, con delle dimostrazioni pratiche, le demo dei tre prototipi pensati per efficientare la quotidianità del settore turistico.**

Interverranno:

Massimiliano Schiavon,
Presidente Confturismo Veneto

Stefano Micelli, Presidente di Upskill 4.0
e Professore Ordinario di International
Management presso l'Università Ca'
Foscari di Venezia

Marco Semprebon, Responsabile Sviluppo
Territori Nord Est - UniCredit

Valentina Quaglietti, Head of Customer
Observatories - Nomisma

Alice Rizzetto, Project Manager
di AI Driven Tourism & Hospitality

Manuel Baseggio, Tech Leade
di AI Driven Tourism & Hospitality

E con la partecipazione di: **Giovanni
Maregotto**, Vice Presidente Vicario dei
Giovani Albergatori del Veneto, **Alessia
Gasparotto**, studentessa Università Cà
Foscari e **Luminita Comanescu**,
studentessa ITS Turismo Academy.



CONF COMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
VENETO



FIDIMPRESA
FRIUL VENEZIA GIULIA