

IL TRAVEL AL TEMPO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE. 10 TREND CHE RISCRIVONO LE REGOLE DEL SETTORE

Leon's Place, Roma – 5 giugno 2025

le Teste Pensanti di oggi

Alberto Corti, Confcommercio Sett. Turismo

Alberto Giorgio, sales executive

Andrea Nike Curzi, Idee per Viaggiare

Andrea Vannucci, Sporting Vacanze

Angelo Bartolini, Qatar Airways

Angelo La Riccia, VOIhotels

Antonella Di Clemente, Sabre Italia

Antonello Lanzellotto, Uvet AmEx GBT

Armando Muccifora, Thai

Cinzia Renzi, Frisbee Viaggi

Claudia Cassano, Nicolaus

Cosimo Bruno, MSC Crociere

Giancarlo Buontempo, MSC Crociere

Jury Truffelli, Creo T.O.

Laura Liguori, Portolano Cavallo Studio Legale

Luana De Angelis, Fiavet Nazionale

Marco Benincasa, senior executive

Marco Bertani, RHC Group

Marco Misischia, Tridente Collection

Martin Carlo Saporì, Accor Hotels

Massimo Diana, OTA Viaggi T.O.

Massimo Zanon, Bluserena Hotels

Michele Sambaldi, Samba Consulting

le Teste Pensanti di oggi

Danilo Curzi, Idee per Viaggiare

Dionisio Spinelli, Idee per Viaggiare

Edmondo Boscoscuro, Meet&Greet Italy

Emanuela Manduchi, St. Peter's Refuge

Erica Giopp, chinese interpreter

Fabio Giangrande, AIC Travel Group

Federico Scriboni, AdR Aeroporti di Roma

Ferdinando Dandini de Sylva, LUISS

Gabriele Rizzoli, RHC Group

Gianni Rotondo, Royal Caribbean Group

Paola De Filippo, Sabre Italia

Paolo Delfini, Carrani Tours

Paolo Zocconali, TAP Air Portugal

Raffaele Pasquini, Triumph Group International

Riccardo Mangano, Avis Budget Group

Roberto Corbella, Associazione Per Roma

Roberto Massi, WeRoad

Sandro Gargiulo, Travelport

Stefano Fiori, Gruppo Univers

Stefano Landi, SL&A turismo e territorio

Stefano Simeì, Futura Vacanze

Susanna Mensitieri, Università LUISS

Tata Reggio, Longevia Medical Clinic

Vittorino Capobianco, airport consultant

speaker

Simone Puerto

tecnofilosofo, consulente, scrittore

Mario Cardone

business development Europe

Zapcom Group Inc.

presenta

Simone Puorto

I L T R A V E L
A L T E M P O
D E L L ' A I

10 trend che riscrivono le regole del settore

founder

TRAVEL
SINGULARITY

Reöyū
free to do more

ELEGIA

advisor

BWGStrategy

E2J

Sleap.io

HN hospitalitynet™

lecturer

EHL

les
Roches
INTERNATIONAL SCHOOL OF HOTEL MANAGEMENT

CENTRE OF EXCELLENCE
S·H·M·S
Swiss Hotel
Management School

GLION
INSTITUTE OF HIGHER EDUCATION

ESSEC
BUSINESS SCHOOL

IMHI

HOTEL
BUSINESS
SCHOOL
5 STARS MANAGEMENT COURSES
BY FORTEVILLAGE

24
ORE business
school

LUISS

IULM
Libera Università di Lingue e Comunicazione

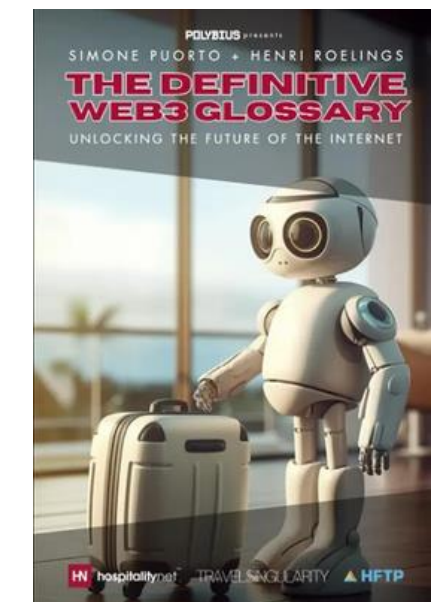
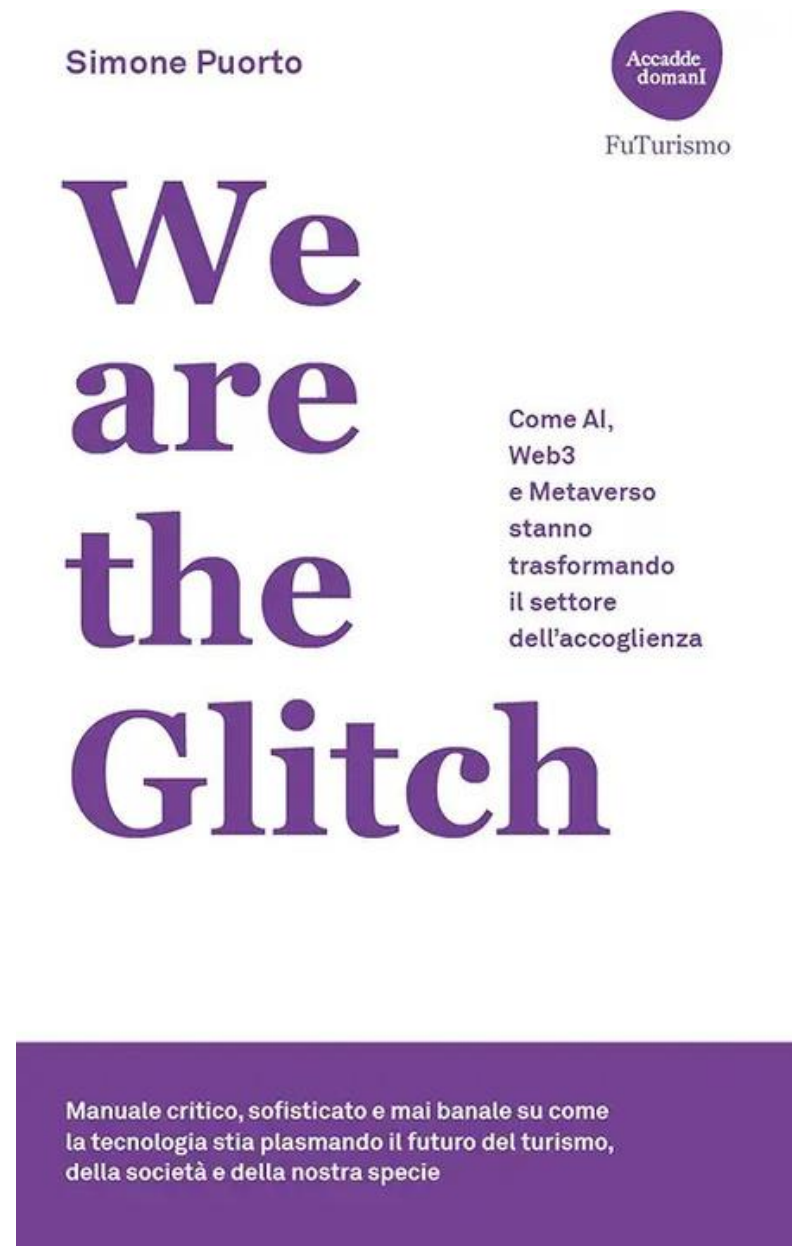
Università
Ca' Foscari
Venezia

ROMA
TRE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

UNIVERSITÀ
DI PARMA

il CLUB ^{di} TESTE
^{di} PENSANTI
il primo think tank turistico italiano

8 libri



300+

articoli

PhocusWire
Powered by Phocuswright

Skift.

HotelTechReport

**HOTEL
ONLINE**
THE B2B NEWS SOURCE

ROBONOMICS
The Journal of the Automated Economy

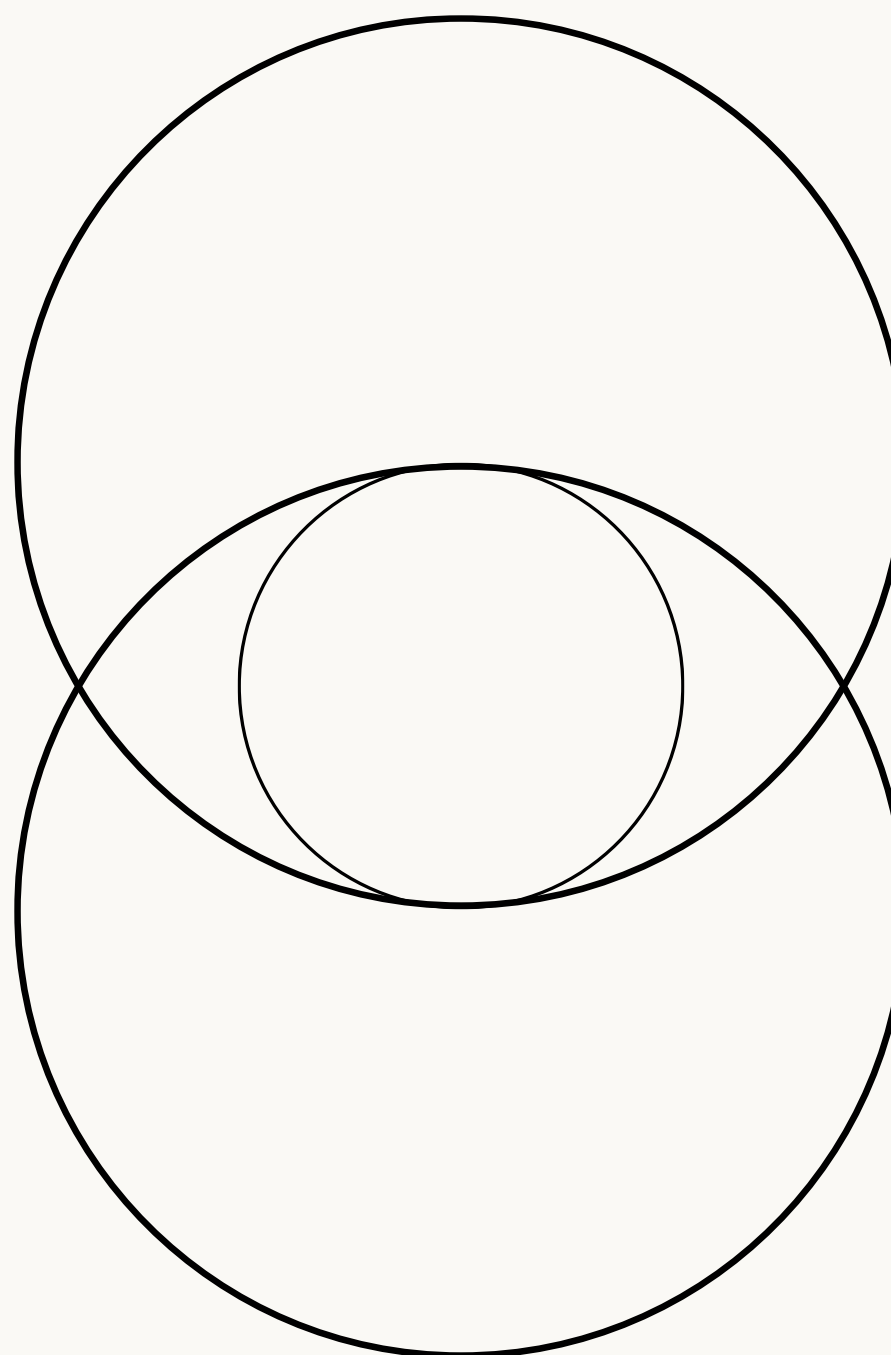
**TENDANCE
HOTELLERIE**

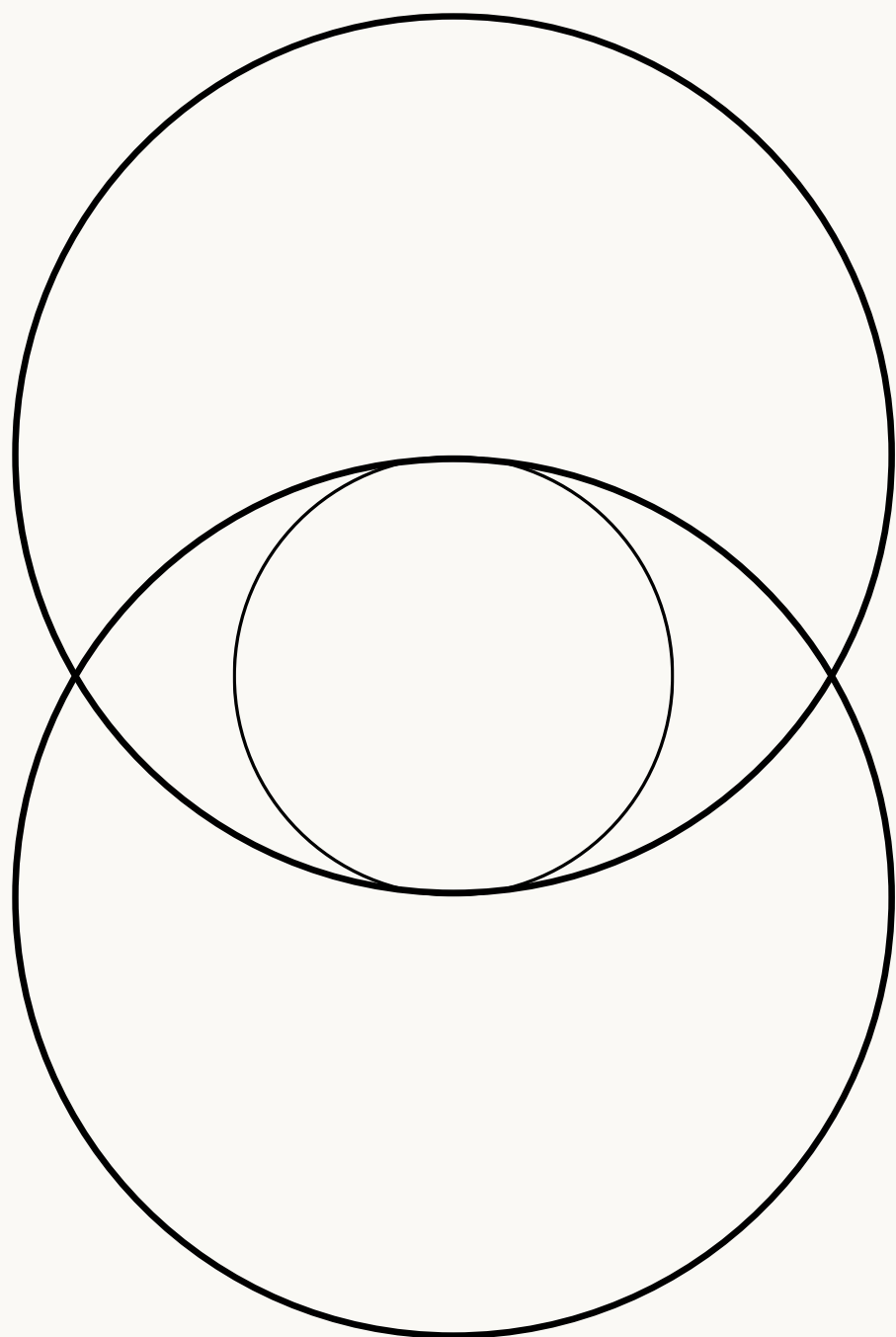
minutes
HOTELS

HFTP
Hospitality Financial and
Technology Professionals

HOTELS
PASSION FOR HOSPITALITY

HN **hospitalitynet**TM





artificium | metis | logos

I N T E L L I G E N Z A
A R T I F I C I A L E
A L I E N A

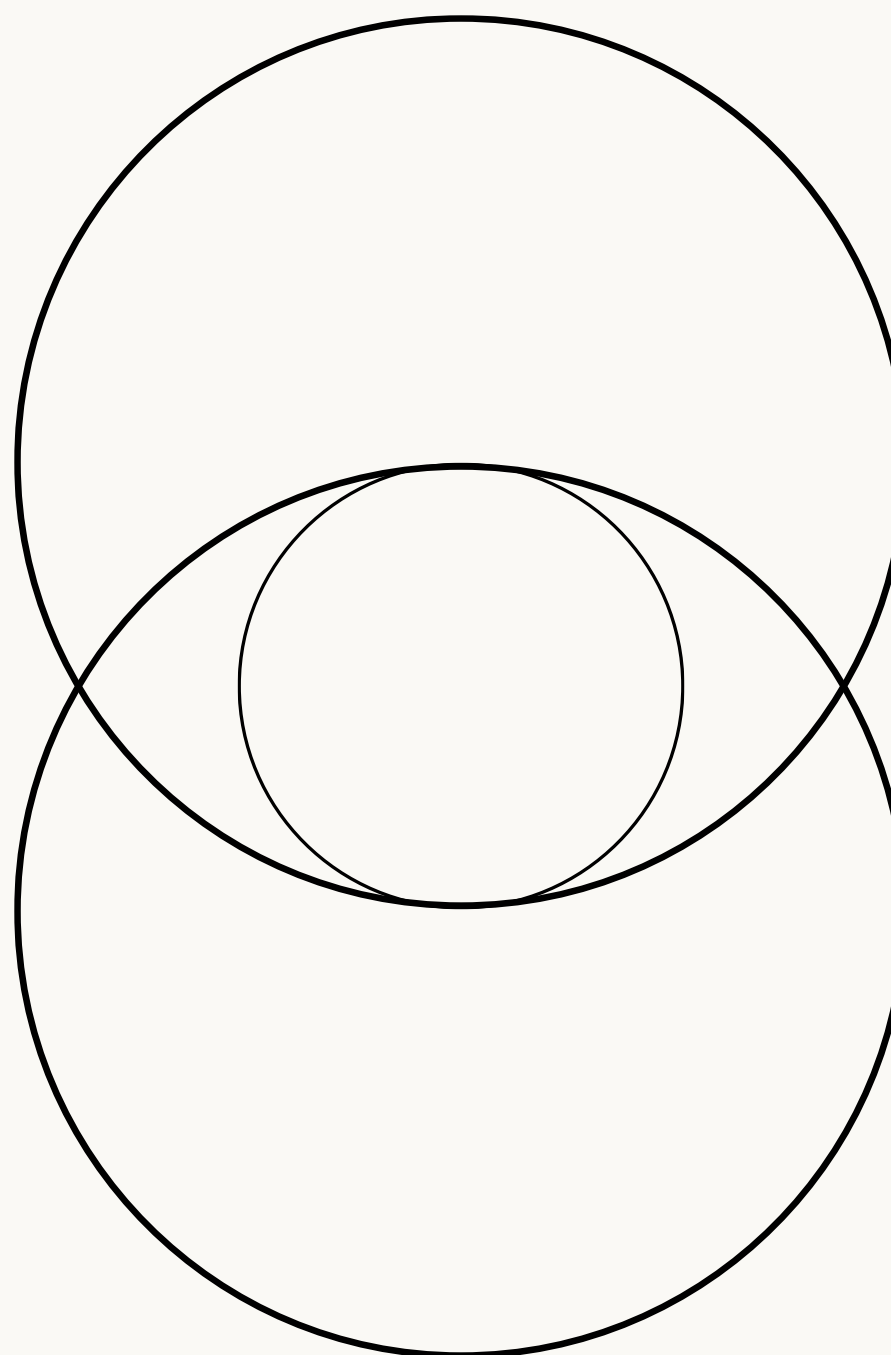
alienus = altrui, che appartiene ad altri, estraneo

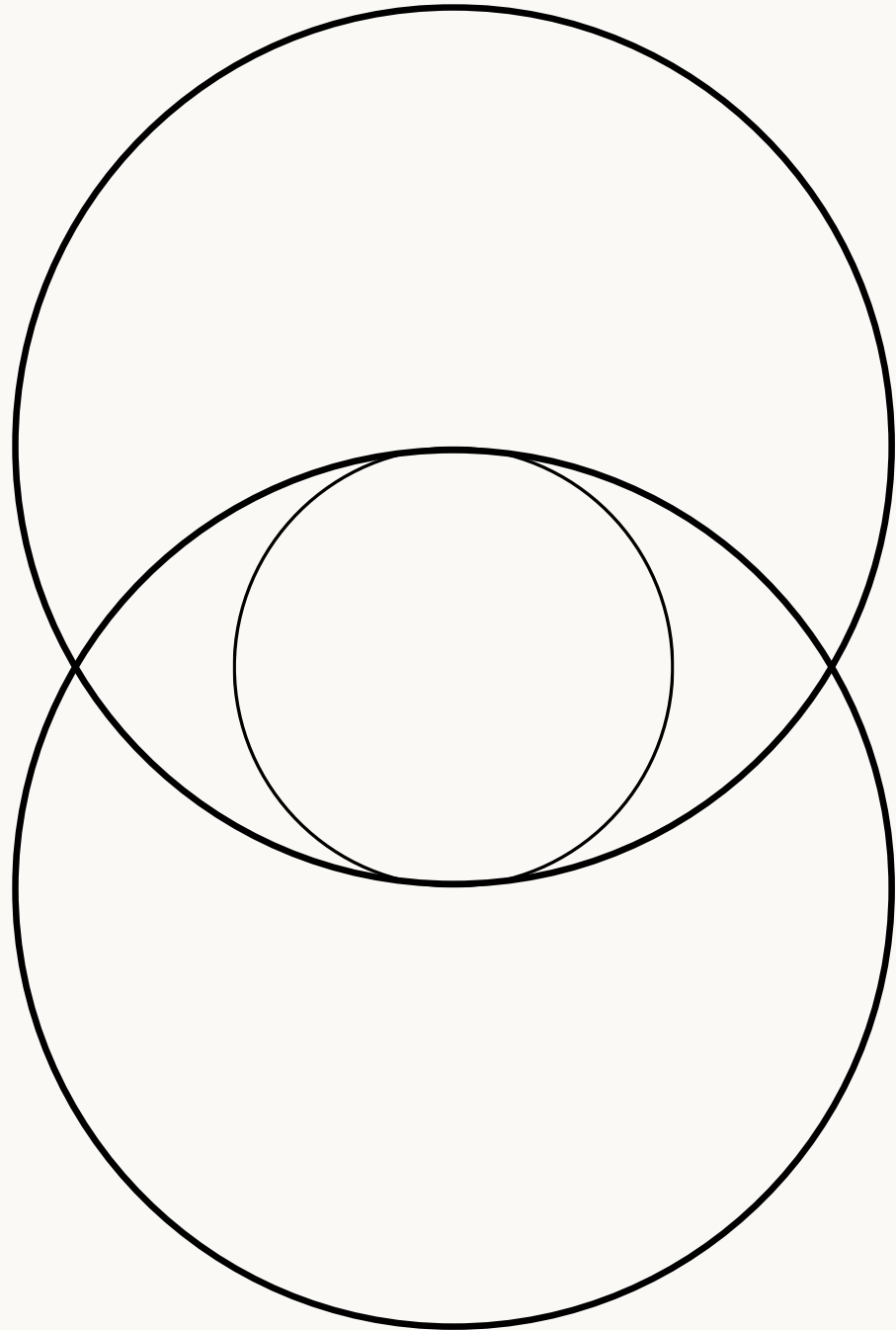
A N I

A G I

A S I

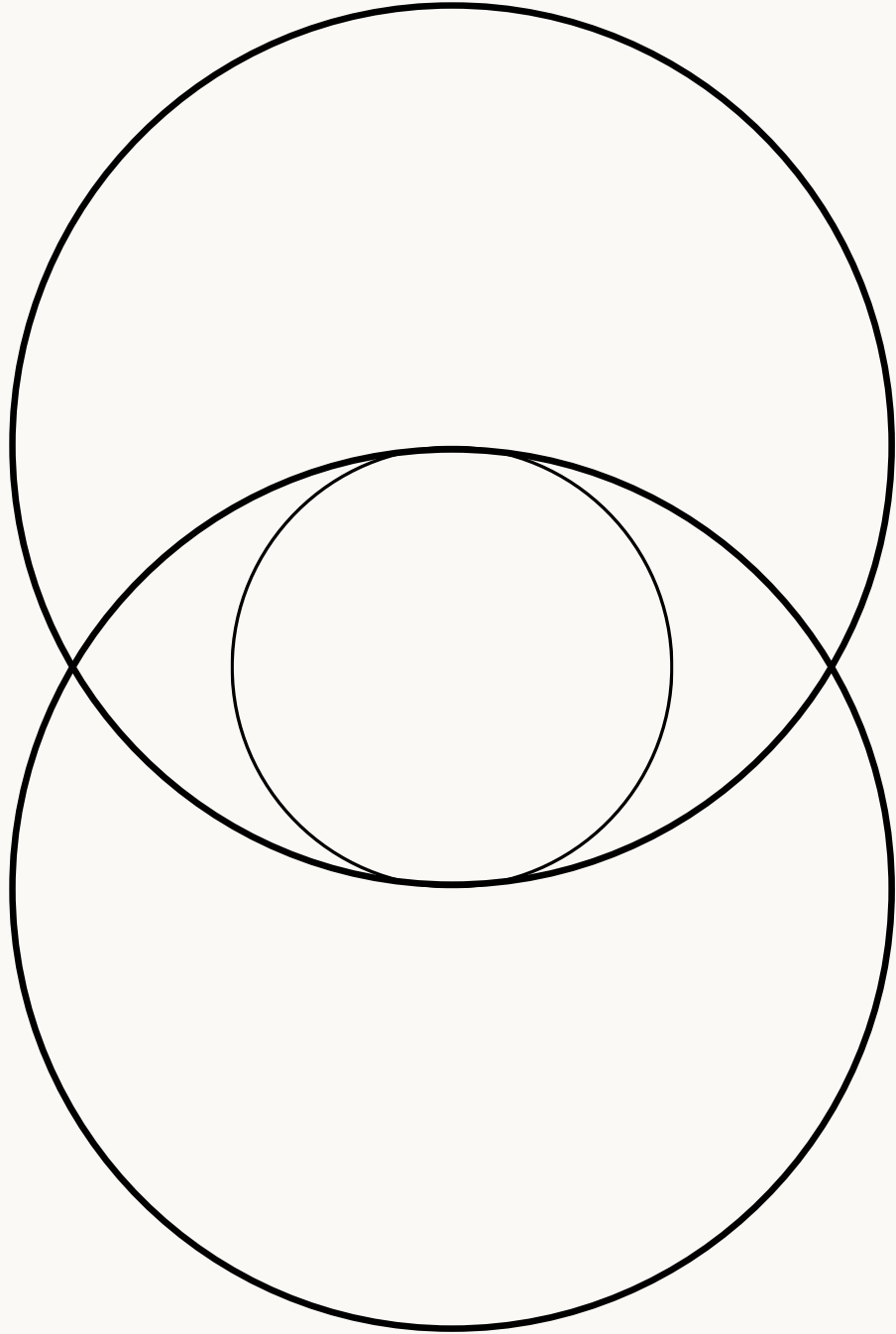
la legge dei ritorni acceleranti





10 TRENDS IN HOSPITALITY

*zero click | gen ads | agentic ai | vibe coding | vibe ads | post-web
reporting² | digital workers | h-a-l | plug&play*



1 . Z E R O C L I C K

dalla SEO alla GEO

47%

AI Overview nei risultati di ricerca Google

59%

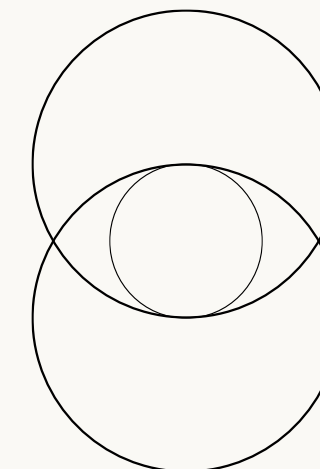
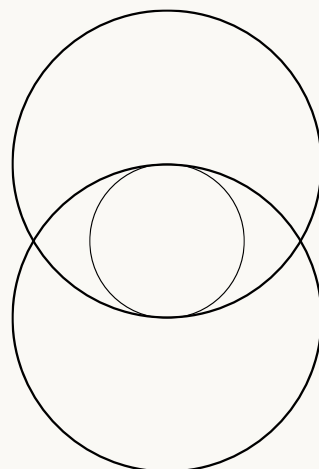
AI Overview nelle ricerche informative

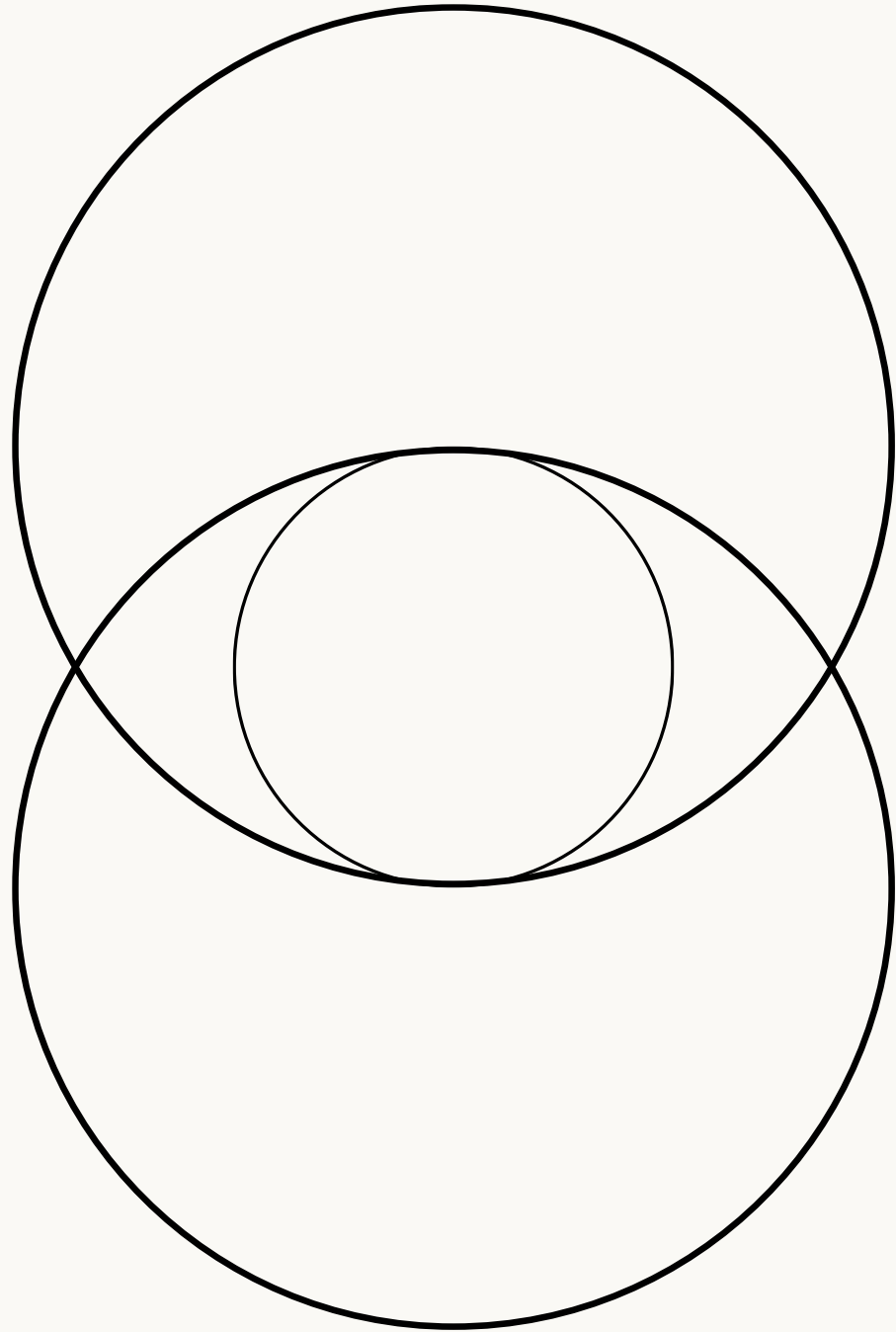
74%

AI Overview nelle ricerche orientate alla risoluzione di problemi

30%

Riduzione del CTR organico dall'introduzione di AI Overview





2 . G E N A D S

dai click alle impressioni

10%

CTR medio degli annunci quando è presente un'AI Overview, rispetto al 21% senza

54%

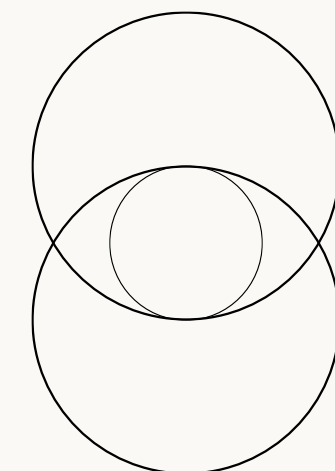
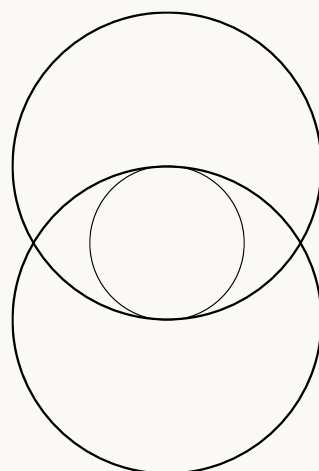
Riduzione stimata del traffico a pagamento quando le AI Overviews sono attive

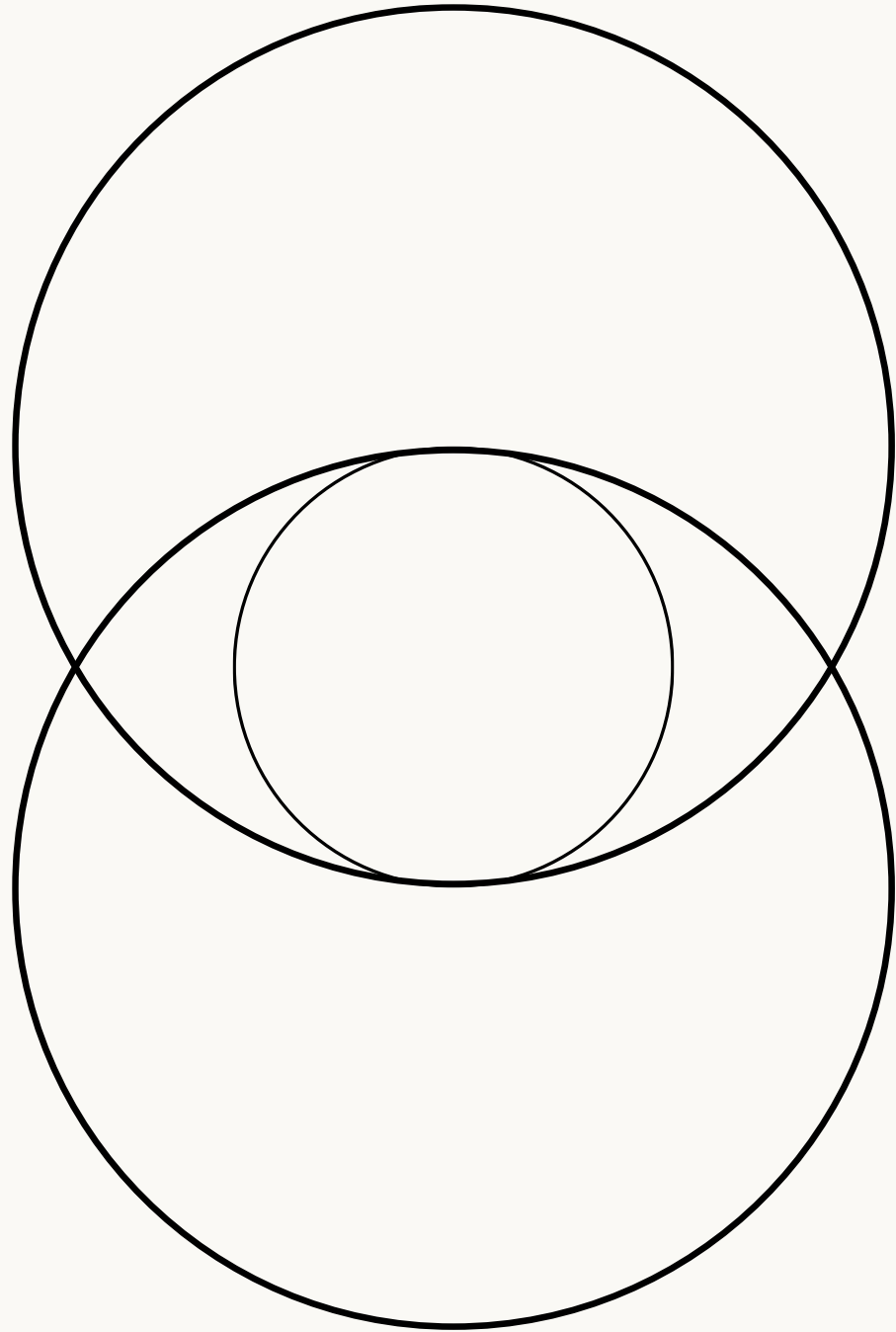
0.6%

CTR medio degli annunci dopo il rollout delle AI Overviews, rispetto all'1.4% precedente

1

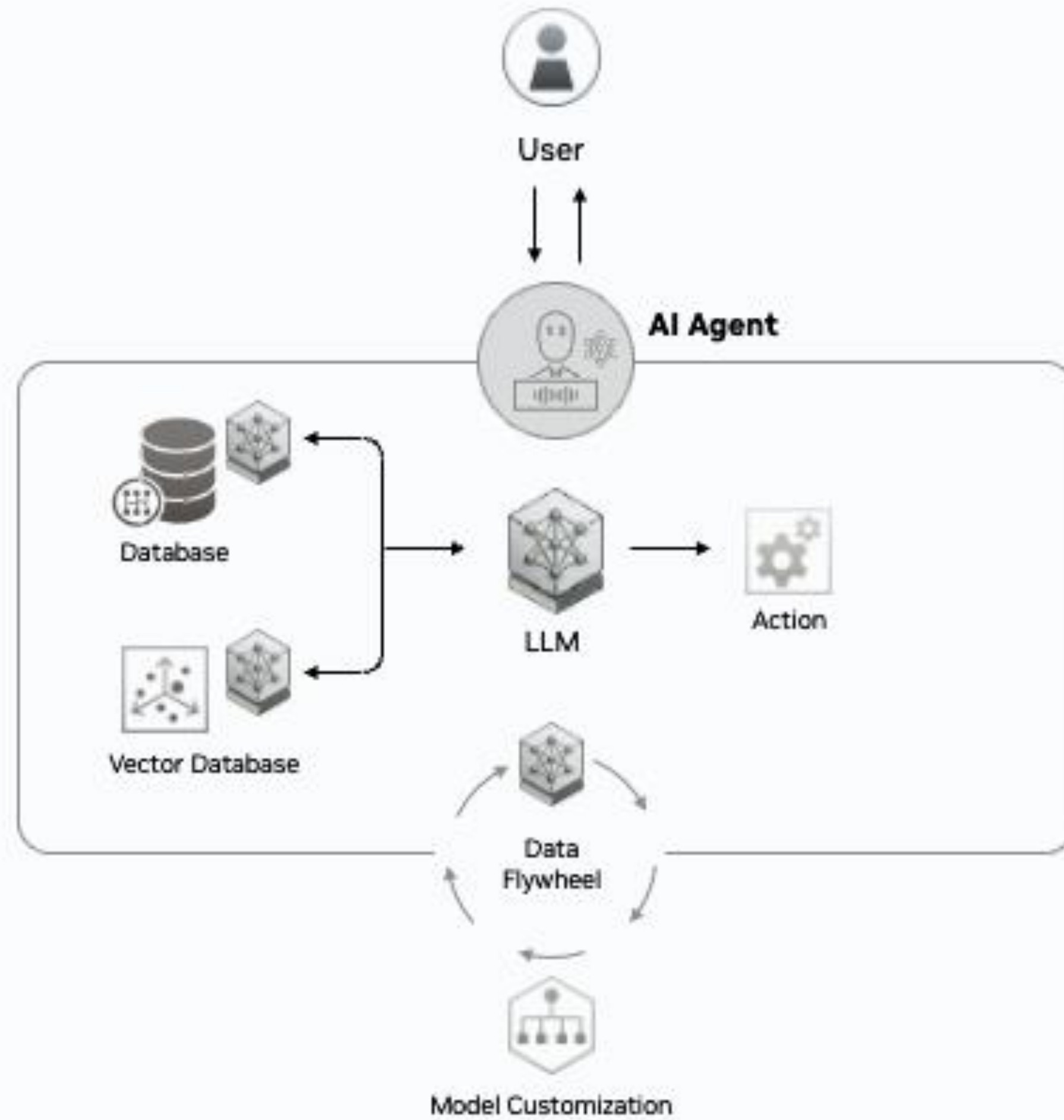
Posizione in cui possono apparire gli annunci AI Overview (sopra o sotto)

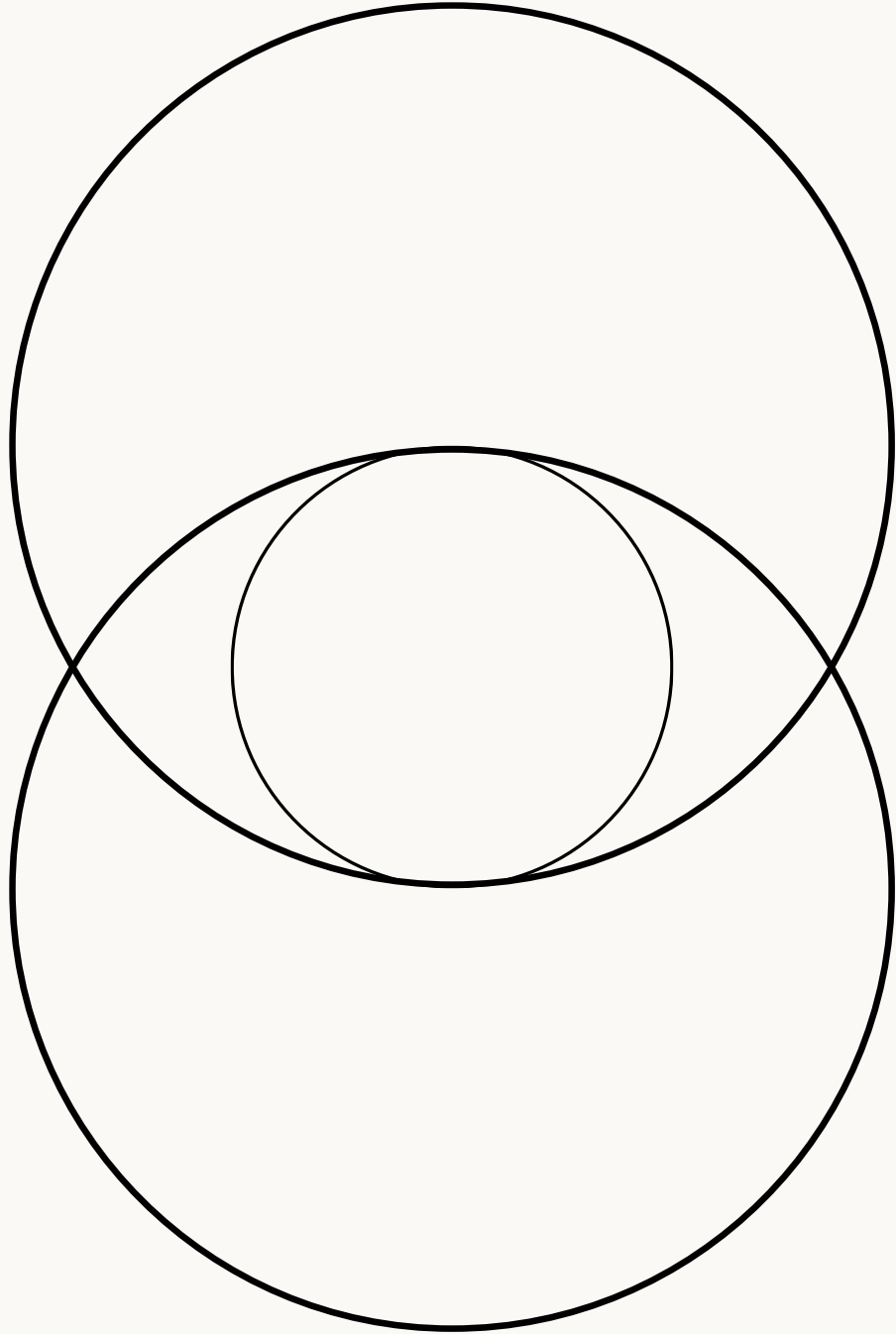




3 . A G E N T I C A I

“do engine”





4 . V I B E C O D I N G

booking.com in cameretta

G

- Create a simple web page that shows a countdown to a specific date I choose (for example, my birthday). The design should be clean, minimal, and elegant, with a white background and dark text.
- At the top of the page, include a large, clear title that shows what the countdown is for.
- Below the title, I want to clearly see how much time is left until that special day — showing the number of days, hours, minutes, and seconds remaining. Each time unit should be displayed in a simple, well-organized box with a clean layout.
- When the countdown reaches zero, the page should automatically display a nice message like "The day has arrived!"
- The entire layout should be fully responsive, so it



h2 selected for inspection

Clear

How can Bolt help you today?



Code Preview

Files

src

App.tsx

index.css

main.tsx

vite-env....

.gitignore

eslint.conf...

index.html

package-l...

package.js...

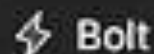
postcss.co...

tailwind.co...

tsconfig.a...

src > App.tsx

```
1 import React, { useState, useEffect } from 'react';
2 import { Timer, Calendar, Settings2 } from 'lucide-react';
3
4 function App() {
5   const [showSettings, setShowSettings] = useState(false);
6   const [eventTitle, setEventTitle] = useState("New Year 2025");
7   const [targetDate, setTargetDate] = useState("2025-01-01T00:00:00");
8   const [timeLeft, setTimeLeft] = useState({
9     days: 0,
10    hours: 0,
11    minutes: 0,
12    seconds: 0,
13    isExpired: false
14  });
15
16  useEffect(() => {
17    const timer = setInterval(() => {
18      const now = new Date().getTime();
19      const distance = new Date(targetDate).getTime() - now;
20
21      if (distance < 0) {
```

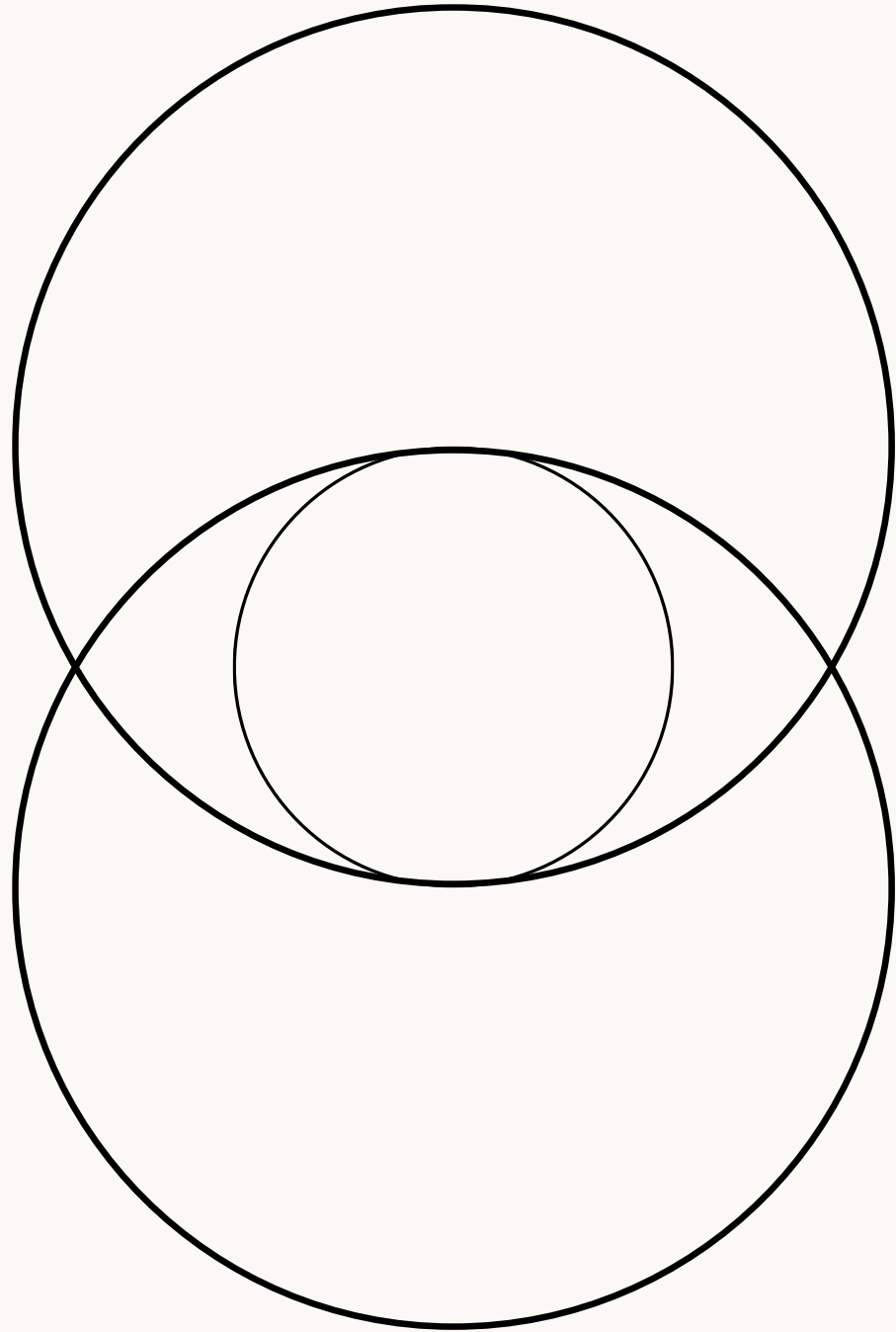


Bolt

Terminal



7:14:49 p.m. [vite] hmr update /src/App.tsx, /src/index.css



5 . V I B E A D S

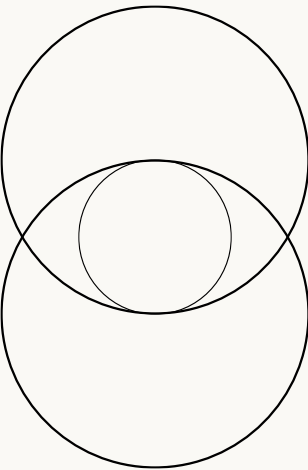
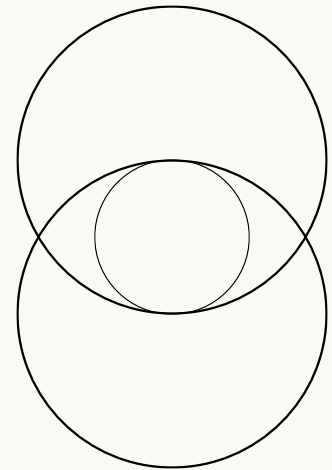
la fine delle web agency?

2026

*Data prevista per il rilascio completo da parte di Meta degli strumenti AI in grado di creare campagne end-to-end
(immagini, video, copy e targeting)*

4%

Crollo delle azioni delle agenzie tradizionali subito dopo l'annuncio di Meta dell'AI advertising suite

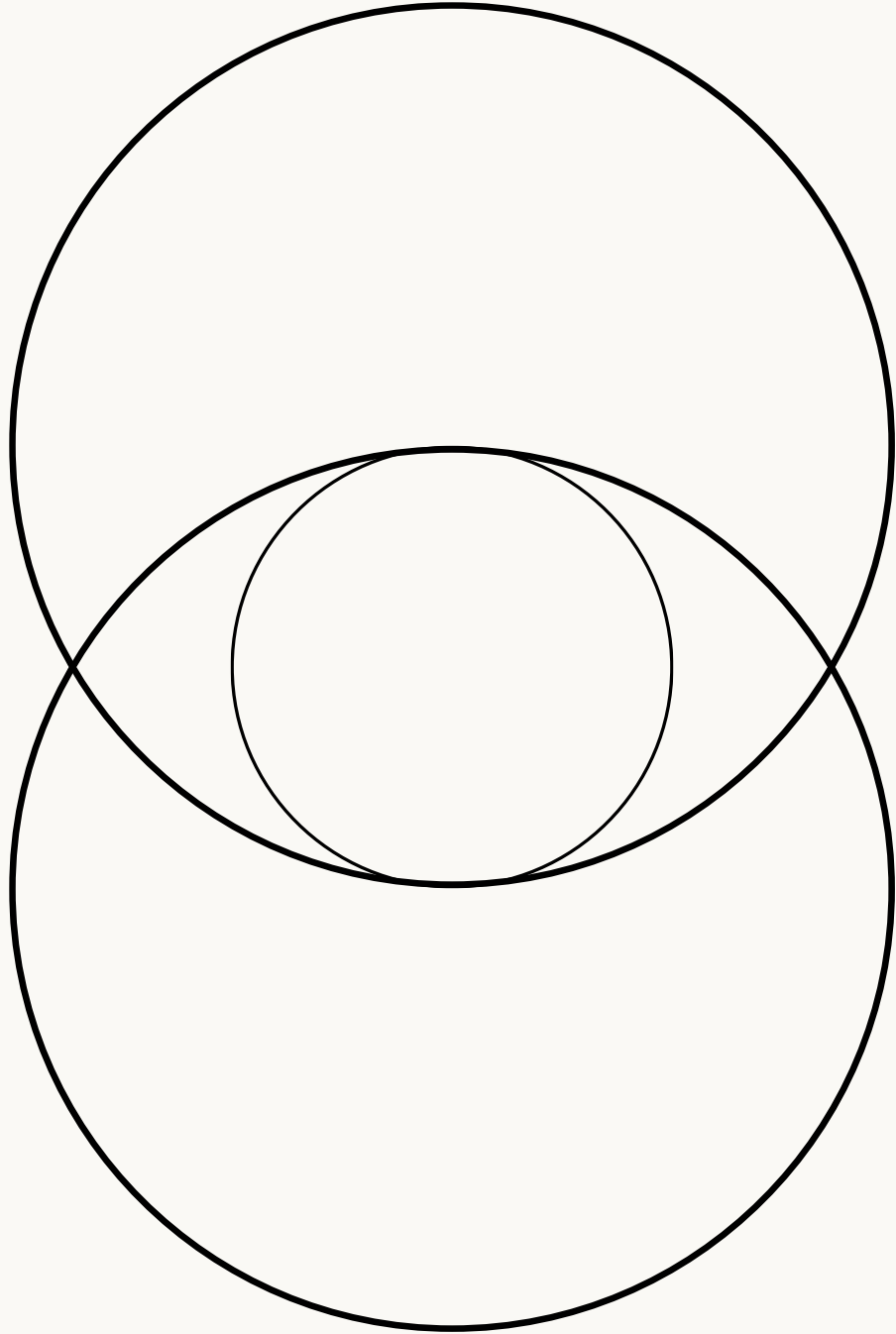


1

*Immagine prodotto + budget marketing: tutto ciò che serve per generare una campagna intera
con i nuovi tool AI di Meta*

MILIONI

*Piccoli hotel e micro-aziende che potranno accedere a creatività professionale
senza passare da agenzie o team marketing*

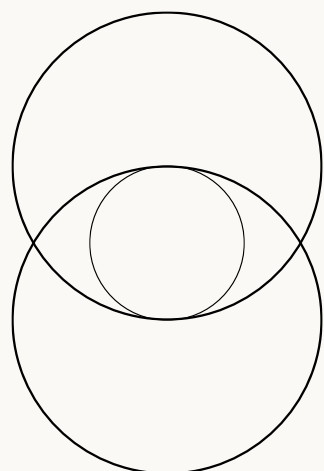


6 . P O S T – W E B

AI is the new UI

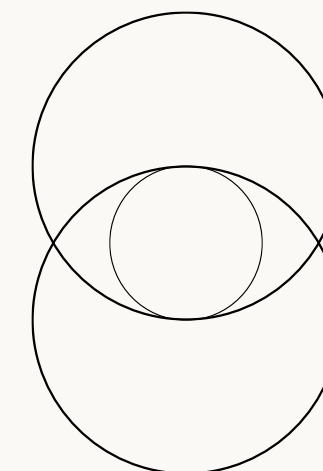
+1 833 436 3285

Perplexity



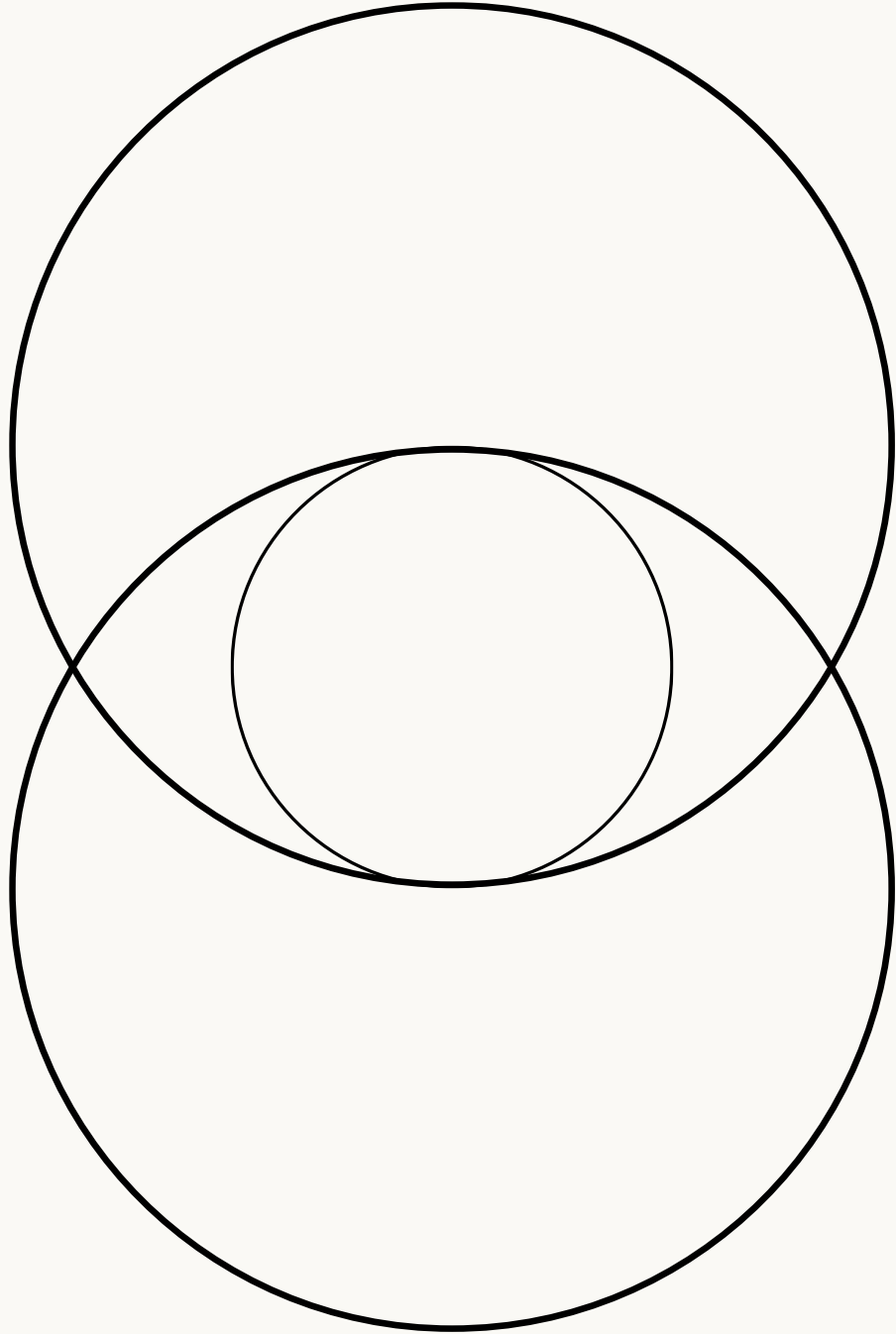
+1 800 242 8478

ChatGPT



+39 335 730 2661

Julia



7 . R E P O R T I N G ²

dopo le BI

705 a.C. - 1984

Carta

1985 - ANNI '90

Microsoft Excel

ANNI '90 - IERI

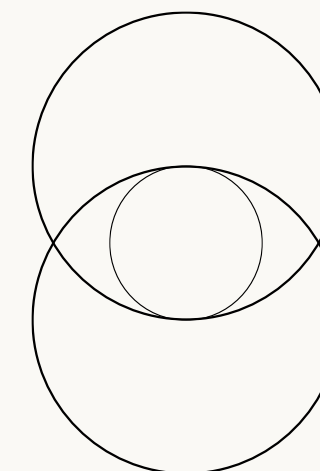
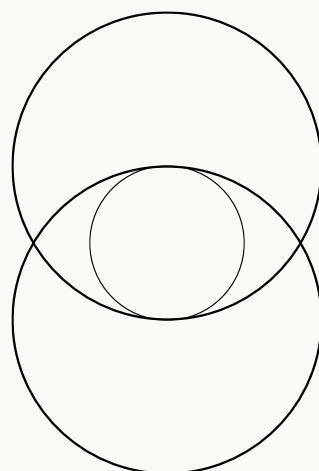
Business Intelligence

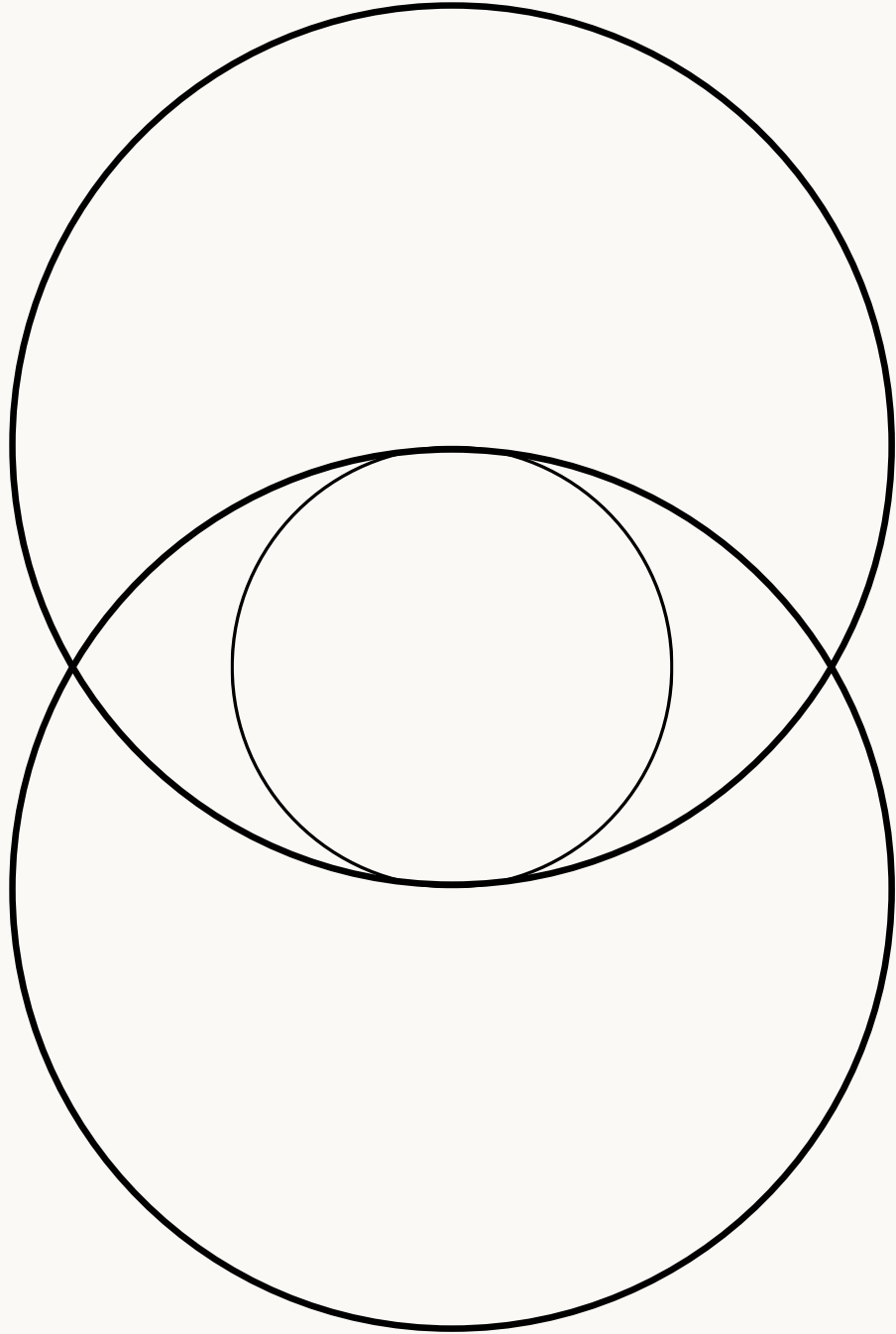
OGGI

Reportistica conversazionale

DOMANI

Reportistica predittiva



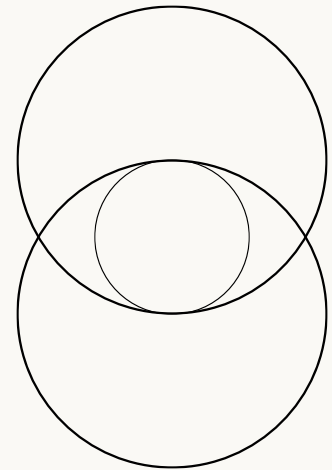


8 . D I G I T A L W O R K E R S

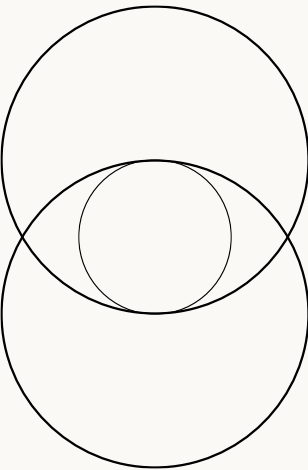
HI + AI

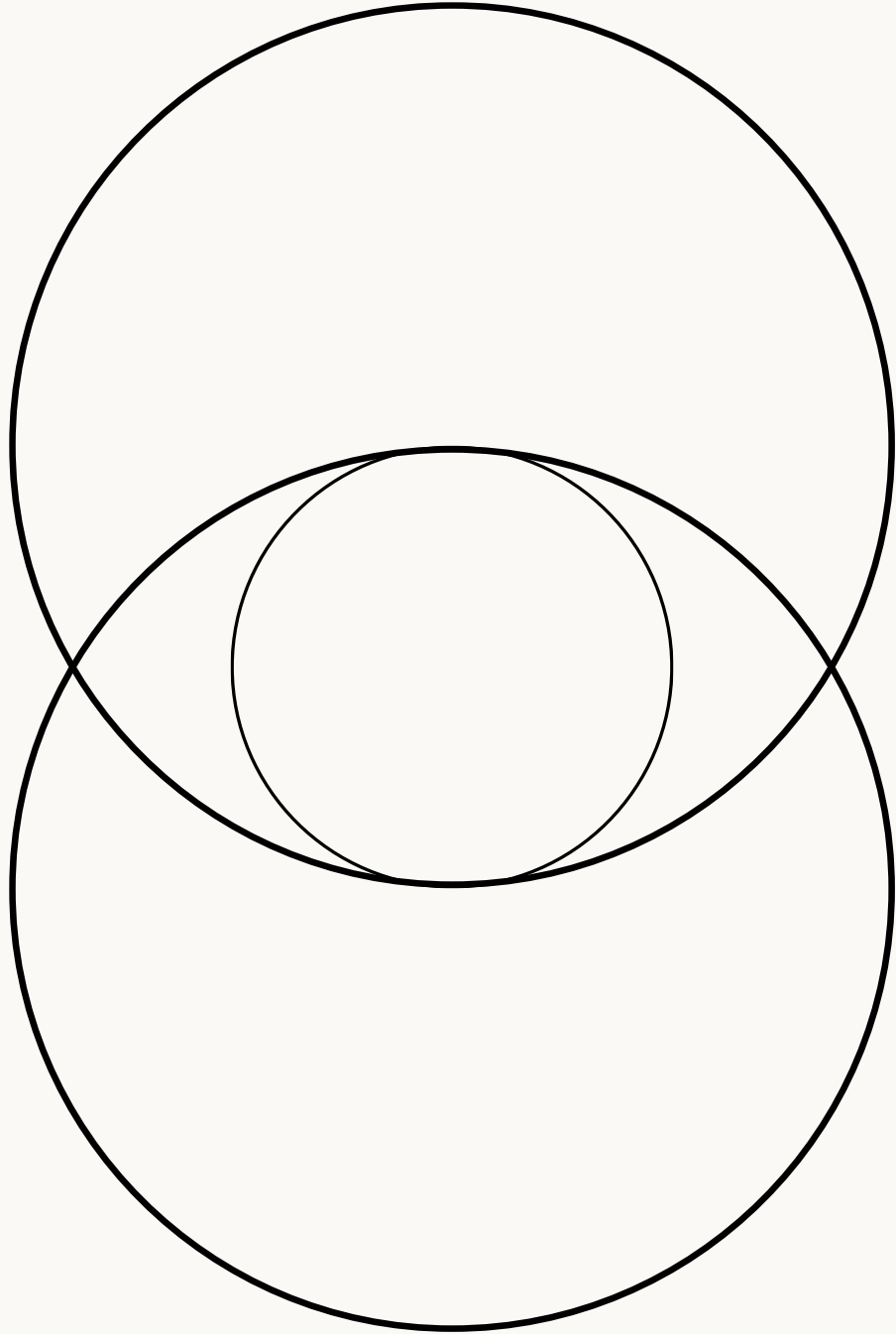
1/3

della forza lavoro Amazon non è biologica



RPA
CUSTOM ASSISTANT
VOICE AI
AGENTIC
ROBOTICA





9 . H – A – L

humans-as-luxury

Humans-as-Luxury: The Future of Hospitality in an AI-Driven Age

Simone Puerto  

Abstract

This viewpoint explores the growing scarcity of human labor in hospitality and how automation, robotics, and AI (especially agentic) may redefine the nature of service. The paper argues that human workers could evolve into a luxury feature in an increasingly automated environment by drawing on examples from art, spirituality, and emerging workplace trends. Three potential hospitality models—technocentric, anthropocentric, and hybrid—are identified, each defined by the proportion of human labor versus agents, digital workers, synthetic or automated solutions. The findings highlight how, far from becoming obsolete, human labor may assume a premium status as personalization, authenticity, and empathy become highly sought-after commodities.

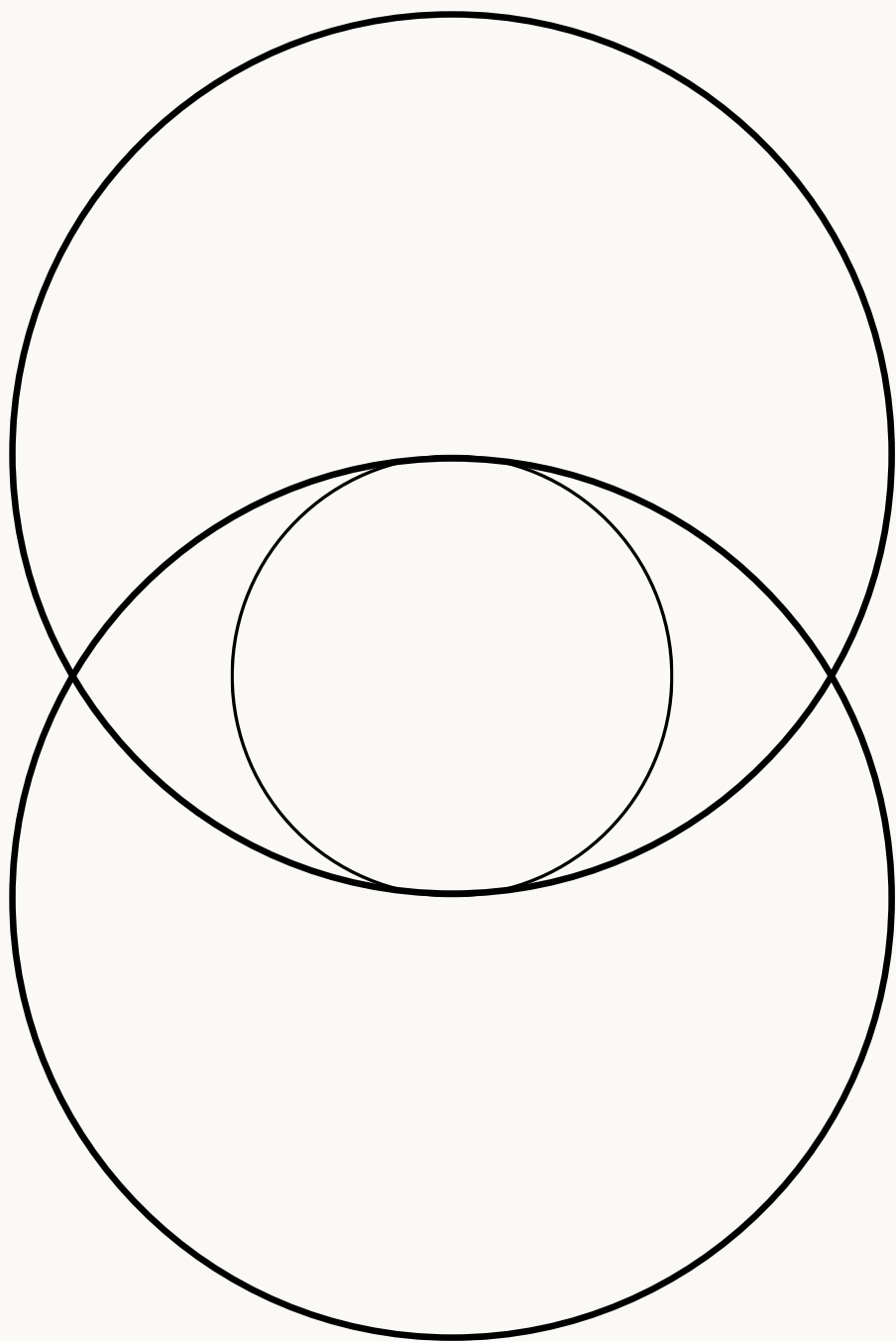
Keywords: Hospitality automation, Humans-as-luxury, Robotics, Agentic AI, Human touch, AI in tourism, human-in-the-loop, human-on-the-loop, human-out-of-the-loop.

Type: Viewpoint

Citation: Puerto, S. (2025). Humans-as-Luxury: The Future of Hospitality in an AI-Driven Age. *ROBONOMICS: The Journal of the Automated Economy*, 6, 77

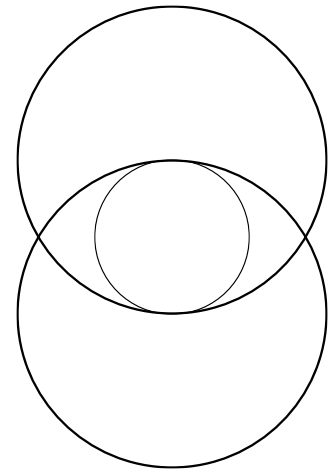
¹ Travel Singularity, Rome, Italy; phone: +39 375 634 3456; email: info@simonepuorto.com

 Corresponding author

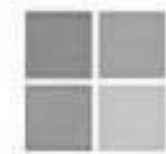


1 0 . P L U G & P L A Y

agnosticismo tecnologico



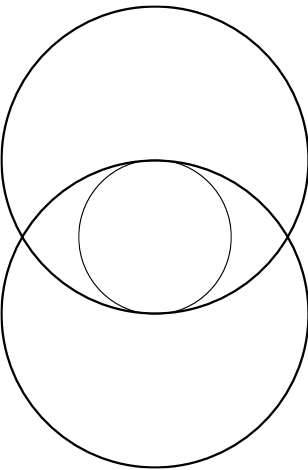
amazon | **ANTHROPIC**

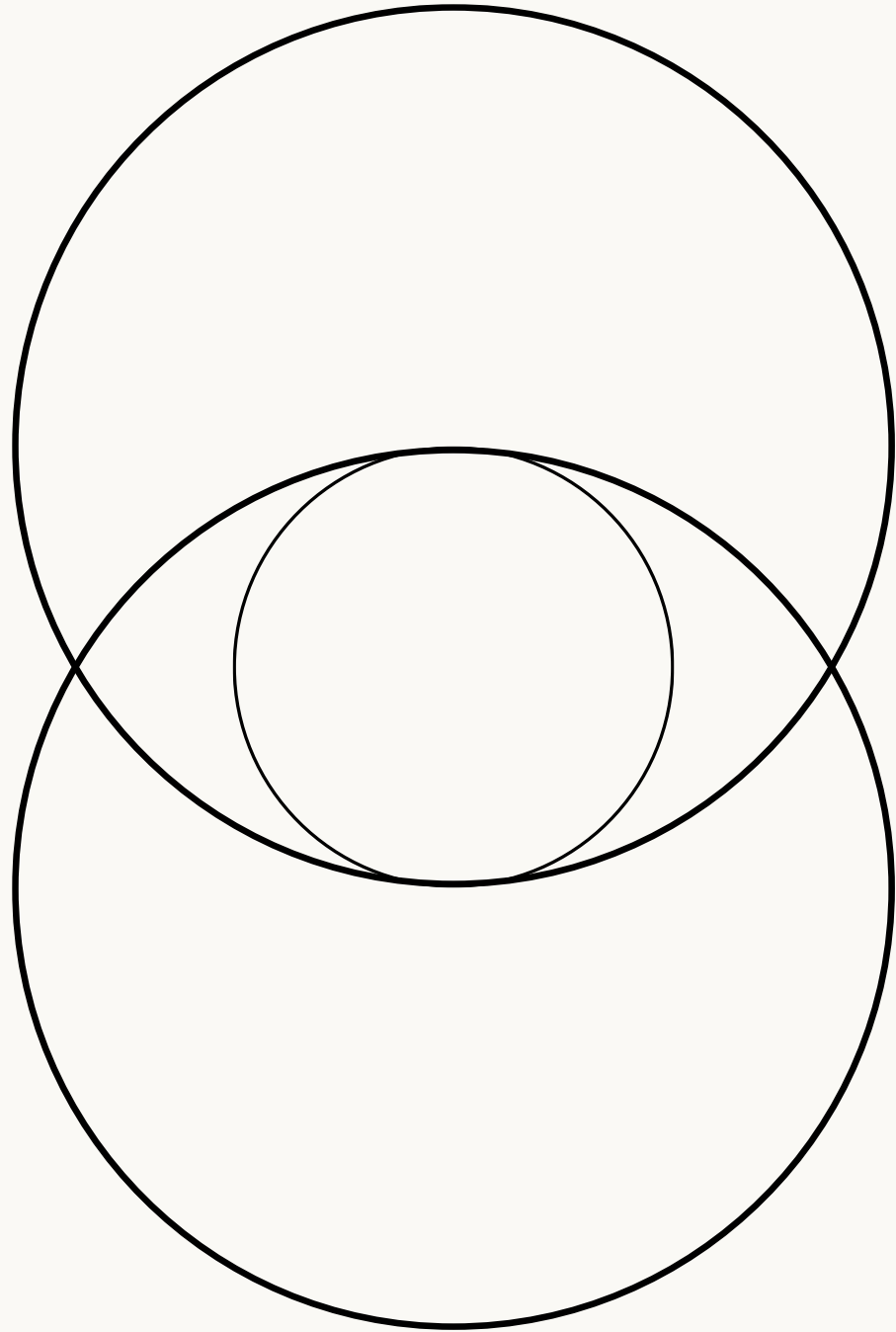


Microsoft



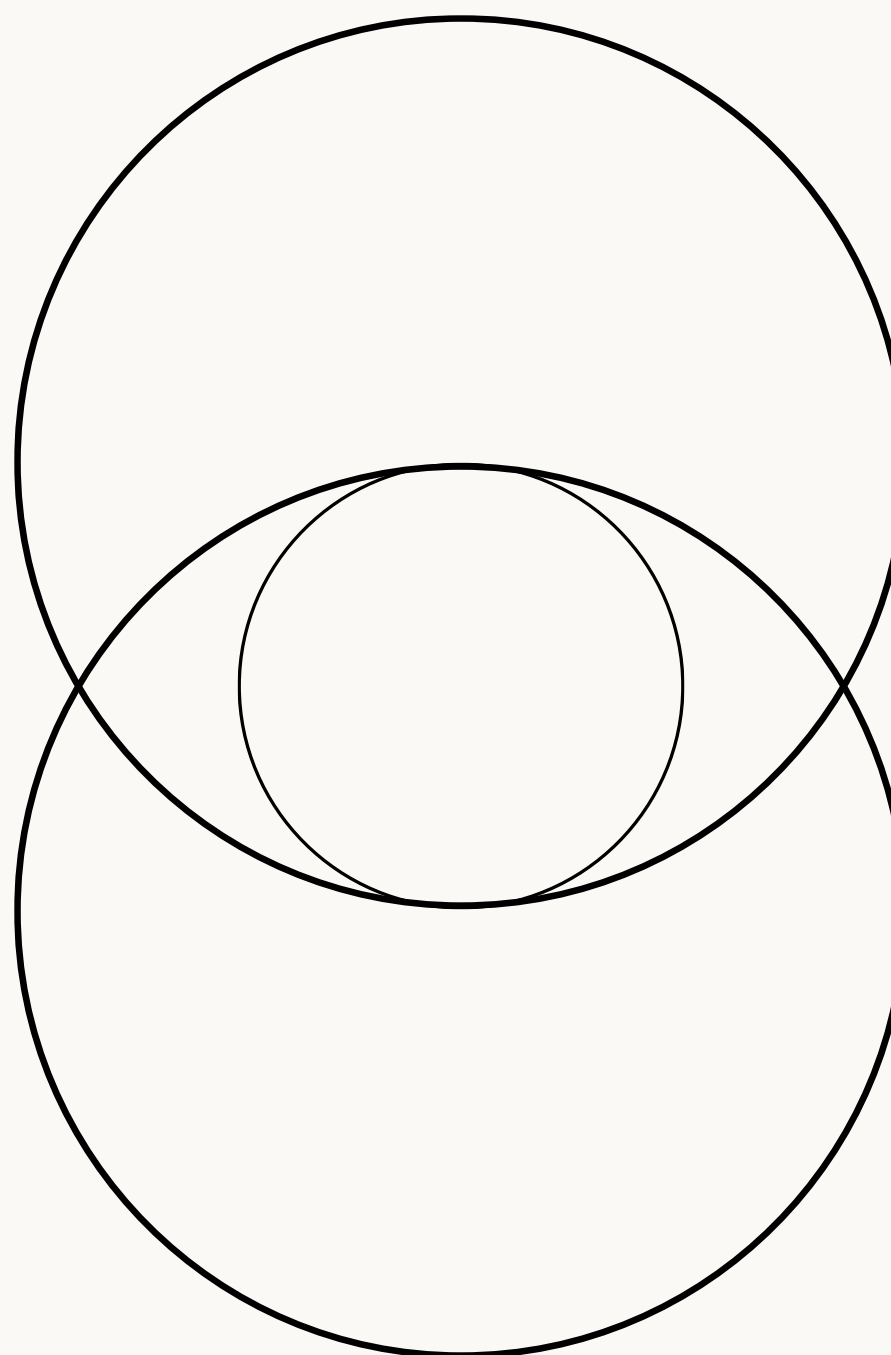
OpenAI





10 TRENDS IN HOSPITALITY

*zero click | gen ads | agentic ai | vibe coding | vibe ads | post-web
reporting | digital workers | h-a-l | plug&play*





Mario Cardone – Board Advisor & Business Development

zapcom.

5 giugno 2025

650+

Team
Globale

300+

Anni di Esperienza
Globale

200+

Progetti
Clienti

100+

Partner
tecnologici



Gestione dei
dati & IA



Sviluppo
Prodotti



Cloud, infrastrutture e
sistemi di sicurezza



Integrazione
sistemi



Automazione
Processi



Azienda dell'anno IT
2023 – CIO Insider



Tra le 10 migliori
aziende IT nel Travel
2024 – CIO Coverage



Certificazione di
Qualità



Certificazione di
Sicurezza



Joan Kuehl

Former EVP & CIO, Elevate |
Former CIO, Sabre



Sundari Mitra

CEO & Co-founder Asato.AI |
Former CIO, Intel



Jim Fitzpatrick

CEO, Saltie | Former CIO, Intuit |
Former SVP, American Express



Nejib Ben Khedher

Divisional SVP, Emirates |
Former SVP, Sabre



Kishore Pallamreddy

CEO & Founder



Ashwin Damera

CEO, Eruditus |
Founder, Travelguru



Abirami S

AI & Cloud Partnerships, Google |
Formerly with IBM and Citrix



Roshan Mendis

EVP & CCO, Sabre



Presenza Globale
in 60+ paesi



95% di fidelizzazione
Clienti



Sviluppo soluzioni
greenfield



Ideazione e incubazione di
soluzioni innovative



Trasformiamo le idee in **innovazione**.



Esempi di applicabilità IA Generativa

Gestione Dati

Recupero, pulizia e normalizzazione dei dati provenienti da più fonti

Modelli di IA

Personalizzazione dei modelli fondamentali per allinearli alle esigenze del business e del settore specifico.

Fine Tuning

Miglioramento dei modelli Gen-AI tramite set di dati atti a migliorare le performance.

Progettazione Prompt

Utilizza la generazione aumentata di dati per migliorare l'accuratezza del modello su problematiche specifiche del modello.

Applicazione Sistemi

Ottimizzazione dei sistemi e integrazione con le nuove funzionalità per competere nell'economia dell'IA.



L'industria del turismo è al centro di una grande trasformazione, spinta da:

Aumento aspettative del Cliente



- Crescente richiesta di esperienze in tempo reale e altamente personalizzate
- Necessità di offrire servizi integrati e senza soluzione di continuità su tutti i touchpoint, digital e fisici

Complessità operative



- Gestione inventari multipli, connettività con portali terze parti, programmi di fidelizzazione e monitoraggio della soddisfazione Clienti.
- Le soluzioni legacy spesso l'agilità e la capacità di creare sistemi integrati.

Crescita dei dati



- Interazione con i Clienti attraverso più canali (sito web, app, social, pre e post viaggio)
- La mancata valorizzazione dei dati si traduce in occasioni perse

L'IA rende possibile



- Esperienze personalizzate grazie all'intelligenza predittiva
- Strategie di pricing dinamico più evolute e massimizzazione dei ricavi
- Servizi di supporto ai Clienti più efficaci e personalizzati

L'intelligenza artificiale sta trasformando ogni funzione nel settore dei viaggi, del turismo e dell'ospitalità.

Reparto	Stato attuale adozione IA	Sviluppo futuro IA
Marketing & Loyalty	Motori di personalizzazione, ottimizzazione delle campagne, previsione su tassi di abbandono	Valorizzazione ciclo di vita del cliente (CLTV), segmentazione dinamica
Revenue Management	Pricing dinamico, previsione della domanda	Rilevamento delle perdite di ricavi basato sull'IA, analisi dei concorrenti in tempo reale
Guest Experience	Chatbot, assistenti vocali, autopilot di risposta alle recensioni	Rilevamento delle emozioni, personalizzazione in camera con IA
Operations	Ottimizzazione assegnazione servizi, automazioni di processi	Manutenzione predittiva, rilevamento di anomalie nei flussi di lavoro
Finance & Payments	Rilevamento delle frodi, riconciliazioni automatiche	Analisi degli accordi fornitori basata sull'IA, valutazione dinamica del rischio di credito
HR & Talent	Screening dei CV, previsione turnover del personale	Percorsi formativi guidati dall'IA, ottimizzazione dei carichi di Lavoro
Product & Innovation	Definizione priorità di sviluppo, automazione test A/B	GenAI per la prototipazione di idee, simulazioni del customer journey dell'ospite
IT & Security	Rilevamento delle minacce	Rimedi autonomi, applicazione di policy di sicurezza definite in maniera dinamica



6000+
Strutture
ricettive



994+
Destinazioni

51+
Paesi



GDPR
Certificato
GDPR

<https://www.kepsla.ai/>

Una soluzione omnicanale dedicata al settore dei viaggi e dell'ospitalità, progettata per monitorare e ottimizzare la soddisfazione dei Clienti e dello Staff.



Partnership





TOURISM INTELLIGENCE

Tracks customer insights & competition across the entire customer journey through advanced NLP



EXPERIENCE TRACKING

ML and data-driven insights from real traveler and industry feedback on social media.



DEMAND PREDICTION

AI-driven forecasting for tourism demand.

Sviluppo di una piattaforma di connettività integrata

Problema

Una delle principali OTA aveva l'esigenza di sviluppare una soluzione innovativa per rendere più rapida ed efficace la visualizzazione delle proposte di viaggio, includendo voli, hotel e altri servizi.

Requisiti

- Sviluppare un sistema di elaborazione parallela per l'estrazione di dati da più GDS
- Implementare connettività alberghiera per differenti end point
- Aggregare i dati basata su trend
- Garantire elevata capacità di elaborazione, bassa latenza e utilizzo efficiente di caching.

Sfide

- Sviluppo di codice ad alte prestazioni e thread-safe
- Algoritmi complessi per l'analisi dei trend di prezzo
- Auto-scaling e ottimizzazione utilizzo delle risorse infrastrutturali.

Stack Tecnologico

- Scala Services
- Apache Spark
- Apache Mesos
- AWS EKS
- MongoDB
- Redis • Kinesis
- Kubernetes
- AWS Devops

Soluzione

- Abbiamo creato una piattaforma di connettività unificata, integrando in modo coerente sistemi come Expedia, QuickConnect, Agoda, Sabre e Get-a-room.
- Abbiamo sviluppato astrazioni che semplificano i modelli ricorrenti nelle fasi di ricerca, vendita e prenotazione dei servizi di viaggio.
- Abbiamo implementato piattaforme auto-scalabili, utilizzando architetture ibride e soluzioni innovative di persistenza dei dati.



+30%

**Risparmio dei costi infrastrutturali
Ottimizzazione dell'efficienza delle GPU**



-5x

**Riduzione nei tempi di integrazione dei
servizi di connettività**

Grazie!

zapcom.

 [zapcom-solutions](#)  [zapcom.ai](#)

 105 Decker Court, Ste. 810, Irving, TX 75062

 info@zapcg.com  +1 (972) 441-2081

speaker

Simone Puerto

tecnofilosofo, consulente, scrittore

Mario Cardone

business development Europe

Zapcom Group Inc.

community founder & manager



Roberto Gentile

rgentile@network-news.it

www.linkedin.com/in/rgentile/

www.ilclubdellestepensanti.it