



**SL&A**  
turismo e territorio

# RITORNO AL FUTURO

*ITINERARIO DI VIAGGIO NEL TURISMO 4.0*

*03 DICEMBRE 2019 – CGIL NAZIONALE - ROMA*

# IL TURISMO COME LABORATORIO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

## LA FILIERA LUNGA DEL LAVORO NEL TURISMO: CARATTERISTICHE

- Settore ad alta intensità di lavoro
- Presenza di varie tipologie di lavoro subordinato e autonomo
- Coinvolge settori in apparenza distanti dal turismo tradizionalmente inteso

# IL TURISMO COME LABORATORIO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

## PERCHÉ IL TURISMO PER PARLARE DI INNOVAZIONE DIGITALE?

- È un settore in continua evoluzione
- Mette in connessione diretta la domanda con l'offerta
- Consente scambi tra realtà diversificate

# LA METAFORA DEL VIAGGIO

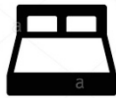
*CUSTOMER JOURNEY: le due facce della medaglia*



Come si sceglie e si prenota



Come si viaggia



Come si alloggia



Come si mangia



Come si viene assistiti



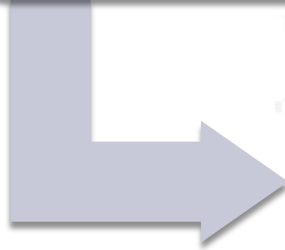
Come si informa/ci si informa

# LA METAFORA DEL VIAGGIO



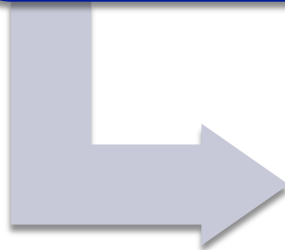
Scelta e  
prenotazione

- Booking
- Airbnb



Viaggio

- Electronic ticketing
- Bike sharing
- MSC Crociere



Alloggio

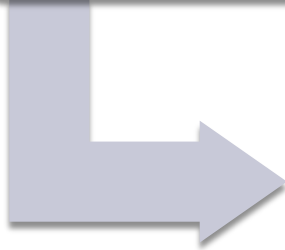
- Pepper
- Keesy
- Chatbot Best Western

# LA METAFORA DEL VIAGGIO



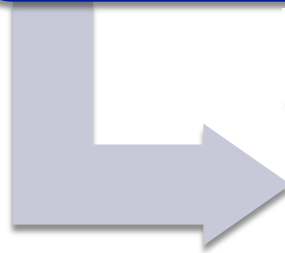
Mangiare

- Delivery



Assistenza

- Realtà Aumentata



Info

- Paesi Online
- TripAdvisor



# Come si sceglie e si prenota

Con il contributo di Ivana Jelinic – Presidente Fiavet Confcommercio Nazionale

## LE MOTIVAZIONI DI VIAGGIO

### VADO IN VACANZA PER...



Fonte: Expedia Media Solutions 2017



# Come si sceglie e si prenota

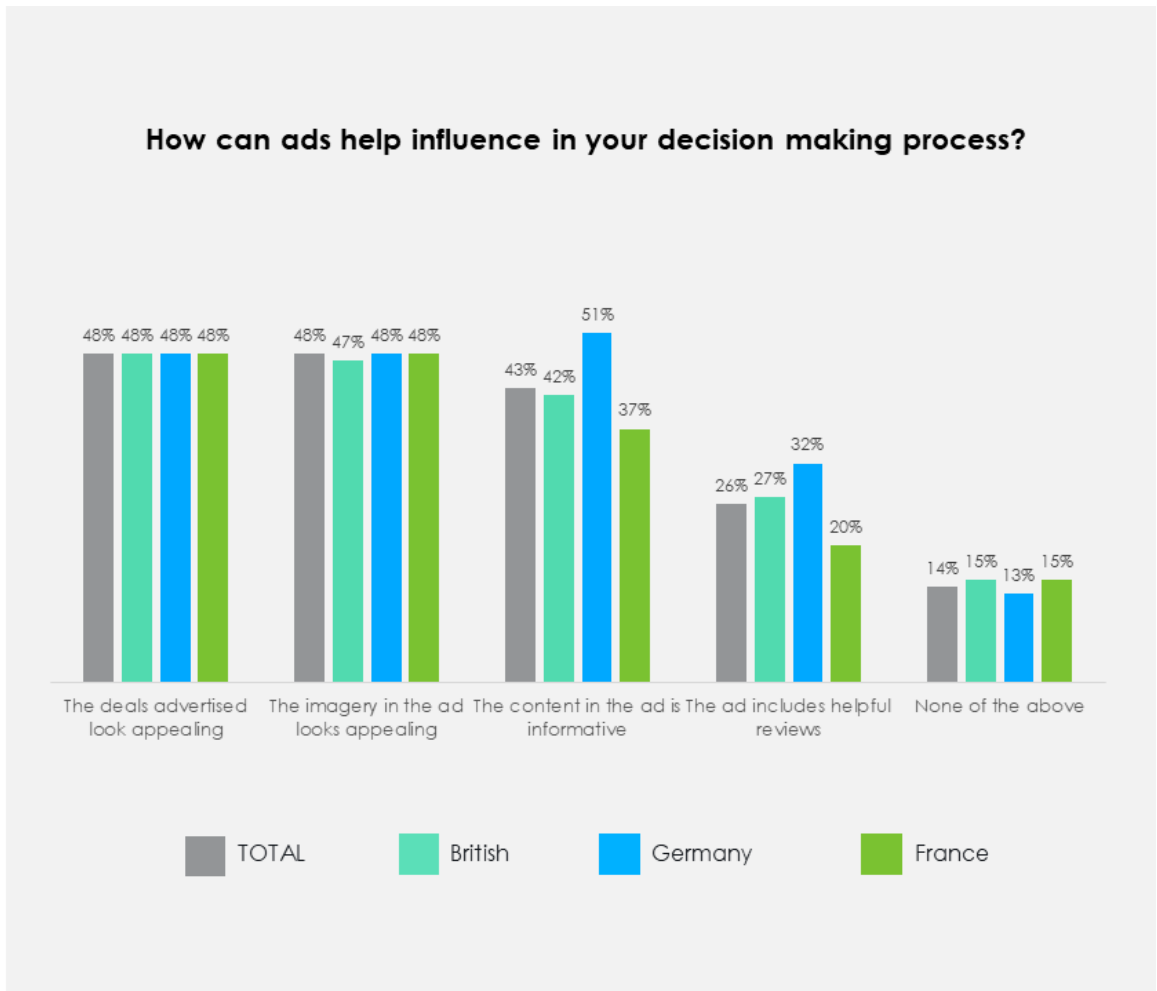
## COME SI SCEGLIE

### ADS INFLUENCE EUROPEANS DECISION MAKING PROCESS

**BRITISH TRAVELLERS** are fairly evenly split between deals, imagery, and informative content

**GERMAN TRAVELLERS** responded the best to content in advertising that is informative

**FRENCH TRAVELLERS** respond equally well to ads that have appealing deals as to imagery that looks appealing







# Come si viaggia

Con il contributo di Sebastiano Venneri – Responsabile Turismo Legambiente

- “Ultimo miglio: arrivare veloci, stare lentamente” – S. Landi
- Il trasporto fa la vacanza
- *Sharing & pooling*
- Nuovi *hub* multimodali per nuovi accessi
- Risparmiare tempo, anche quello del lavoratore



# Come si alloggia

Con il contributo di Marco Coppola – Presidente Nazionale Federalberghi

- Sempre più strutture ricettive alternative
- I grandi soggetti dell'intermediazione
- Il *tailor-made* continua a vincere su tutti
- I servizi ripetitivi si possono automatizzare



# Come si mangia

Con il contributo di Tania Sacchetti – Segreteria Confederale CGIL Nazionale

- Il modello della *Gig Economy*
- Il *cooking*: dalle esperienze in viaggio alle trasmissioni tv
- L'enogastronomia viene spesso considerato un “prodotto turistico” ma non sempre lo è



# Come si viene assistiti

Con il contributo di Davide Aldrighetti – Digital Strategist KUMBE

- La tecnologia sta sostituendo i supporti turistici cartacei ma non sempre con risultati positivi
- Con la *block-chain* è la tecnologia a seguirci ed a trovarci



# Come si informa / ci si informa

Con il contributo di Massimo Bregani – Amministratore Delegato FERATEL

- Gli uffici turistici si stanno trasformando
- Il *front-office* in parte si sta trasladando sul *social*: emergono nuove figure professionali
- I *Destination Management System* sono già il presente per molte destinazioni



# Il caso studio BOOKING

## Booking.datascience

The Data Science, Machine Learning and Analytics behind Booking.com

ARCHIVE | DATA SCIENCE CAREERS



**Booking.com** € 🇮🇹 Presentati i tuoi amici e guadagna [Registra la tua struttura](#) [Iscriviti](#) [Accedi](#)

[Alloggi](#) [Voli](#) [Pacchetti](#) [Treni](#) [Noleggio auto](#) [Taxi da/per l'aeroporto](#)

**Tutti meritano una vacanza. Ora tocca a te!**  
Comodi appartamenti al mare, fantastici chalet in montagna e tanto altro

Destinazione, nome struttura o indirizzo:  
Molti più posti di quanti riuscirai mai a vedere (ma puoi sempre provarci!)

Check-in  Data del check-in  Check-out  Data del check-out

2 adulti  Nessun bambino  1 camera

Viaggio per lavoro

**Cerca**

Iscriviti, guadagna e segui i tuoi sogni  
**Inserisci la tua struttura su Booking.com**

**Scopri di più**

**Accedi per vedere gli sconti fino al 50%**  
Scopri tutte le Offerte SuperSegrete

**Accedi**

**Berlino** 🇩🇪  
Da visitare soprattutto per:  
**storia, giri turistici, musei**

Ti interessano ancora le ricerche che hai fatto per Berlino?

8 mar – 12 mar 1 camera, 3 adulti

**Varsavia** 🇵🇱  
Da visitare soprattutto per:  
**centri storici, giri turistici, storia**

Ti interessano ancora le ricerche che hai fatto per Varsavia?

23 feb – 26 feb 2 camere, 4 adulti

**Spoletto** 🇮🇹  
129 strutture

**San Ginesio** 🇮🇹  
Da visitare soprattutto per:  
**paesaggio, conoscere gente simpatica, escursionismo**



# Il caso studio BOOKING

## Funzione

- Piattaforma di intermediazione
- Big Data

## Diffusione

- Quasi 1,7 mil di alloggi
- Vende 1 camera al giorno per alloggio

## Effetto

- Prezzi civetta
- Piattaforma di promozione

## Substitution/ Extension

- Sostituzione di Agenzie di Viaggio
- Operatori ricettivi limitati nelle scelte
- Data-Engineer/Scientist/Analyst

# 🍴 Il caso studio del FOOD DELIVERY

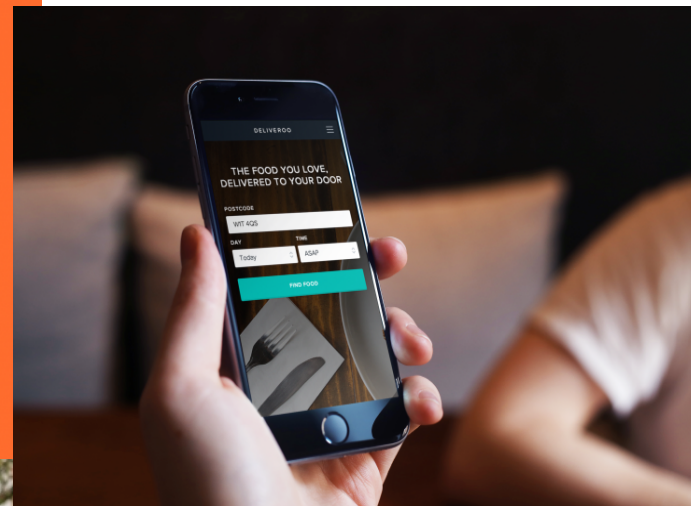
Ordina un amico,



ti porta da mangiare  
guidando smart.



moovenda





# Il caso studio del FOOD DELIVERY

## Funzione

- Cibo a casa
- Marketing per gli operatori

## Diffusione

- Tendenza da *millennials*
- Italia: 5% dei pasti ordinati on-line

## Effetto

- Delocalizzazione spazi
- *Riders* su strada

## Substitution/ Extension

- *Riders & Gig Economy*
- *Ghost Restaurants*



**Centro  
Multiservizi**



**Centro studi  
Filcams CGIL**

**SL&A**  
turismo e territorio

## Credits

Pubblicazione prodotta da CeMu Centro Multiservizi – Centro Studi Filcams CGIL

Presentazione: Segreteria Nazionale Filcams CGIL

Conclusioni: Cristian Sesena – già Segretario Nazionale Responsabile Settore Turismo

*Il documento è curato da SL&A Turismo e Territorio*

Responsabile: Michela Valentini

Coordinamento scientifico e Responsabile del progetto: Stefano Landi

Lavoro condotto da: Maria Novella Sbaraglia

*Contributi di:*

Ivana Jelinic (Fiavet Confcommercio), Sebastiano Venneri (Legambiente), Marco Coppola (Federalberghi Extra – Yellowsquare), Tania Sacchetti (CGIL Nazionale), Davide Aldrighetti (KUMBE), Massimo Bregani (FERATEL)

**03 DICEMBRE 2019 – CGIL NAZIONALE - ROMA**