

# Big data

Mete sconosciute ed ecofriendly: queste saranno le scelte privilegiate nel 2020 dai turisti secondo il presidente di Booking.com, Gillian Tans, che spiega: «Con l'intelligenza artificiale forniamo suggerimenti personalizzati, per i clienti prepariamo nuovi servizi e l'effetto sorpresa»

## L'ALGORITMO DEL VIAGGIATORE

di **BARBARA MILLUCCI**

**A**lloggi ecosostenibili che misurano l'impatto ambientale e garantiscono ricariche per le e-car, aggiornamenti meteo e possibilità di prenotare luoghi poco battuti dal turismo di massa, meglio se pet friendly. È il restyling 2020 di [Booking.com](https://www.booking.com) che il presidente Gillian Tans, olandese, classe 1970, in passato anche Ceo del gruppo, ha rivelato al Web Summit di Lisbona.

**Come intercetterete i flussi turistici?**

«Il 2020 sarà tutto all'insegna di mete poco conosciute, ancora da scoprire. Assisteremo a una sorta di reazione al sovraffollamento di destinazioni troppo gettonate, con i viaggiatori sempre più alla ricerca di esperienze locali, autentiche, poco battute dal turismo di massa e a costi inferiori. In futuro prenoteremo alberghi in luoghi insoliti dove oggi non siamo presenti. Questo non significa che le destinazioni più tradizionali verranno abbandonate, ma che i turisti si metteranno alla ricerca di perle nascoste. Oggi sul sito (29

mln di annunci, ndr) si possono già prenotare igloo, barche, case sugli alberi. A questi luoghi inconsueti se ne aggiungeranno altri».

**In che modo funzionano i vostri algoritmi?**

«Usiamo i dati per aumentare le esperienze di viaggio dei turisti. Con l'AI, l'apprendimento automatico e il data science formuliamo suggerimenti sempre più personalizzati per i clienti e intuiamo le destinazioni che un turista ha in mente. Dalle fotografie, ad esempio, è possibile capire se un utente preferisce andare al mare o in montagna. L'effetto sorpresa della tecnologia sarà determinante nelle scelte d'acquisto. Ci consentirà di esplorare novità inaspettate, di cui non saremmo mai venuti a conoscenza. Nel 2020 debutteranno nuove funzioni legate al meteo».

**Quali sono le tendenze di viaggio per questo Natale?**

«Gli italiani sceglieranno mete nel nostro Paese ma anche in Spagna, Francia, Regno Unito, Germania, Usa, Thailandia. Trascorreranno invece il Natale in Italia russi, tedeschi,

francesi, spagnoli, polacchi e brasiliani. Secondo le nostre previsioni, quasi i due terzi dei viaggiatori italiani (62%) nel 2020 non sceglierà mete prese troppo d'assalto. Circa la metà desidera che la tecnologia sia in grado di sorprenderli con opzioni di viaggio insolite e completamente nuove. Un terzo di loro (39%) esplorerà gli itinerari tramite app e prenoterà attività di svago in tempo reale, mentre si viaggia. Richiestissimi anche gli alloggi pet friendly».

**Come sta cambiando il turismo eco sostenibile?**

«I viaggiatori vogliono sapere che tipo di impatto ambientale avrà il loro viaggio. Il 61% fa scelte sostenibili. Per questo ogni anno finanziamo con 2 milioni di euro 10 scale up specializzate in eco-viaggi, adeguando i tour a standard ambientali ecosostenibili in grado di offrire soluzioni per contrastare il cambiamento climatico, ridurre l'overtourism e i danni all'ambiente. Stiamo infine testando come visualizzare al meglio alberghi eco friendly e quelli vicino a stazioni di ricarica per veicoli elettrici».

