

Interreg



Cofinanziato
dall'Unione europea
Cofinanziato per
l'Unione europea



Marittimo-IT FR-Maritime

Progetto N° 00084 SMART TWIN TRANSITION

LA DOPPIA TRANSIZIONE NEL TURISMO.
AI E LE ALTRE TECNOLOGIE ABILITANTI

La Spezia 25/03/2026



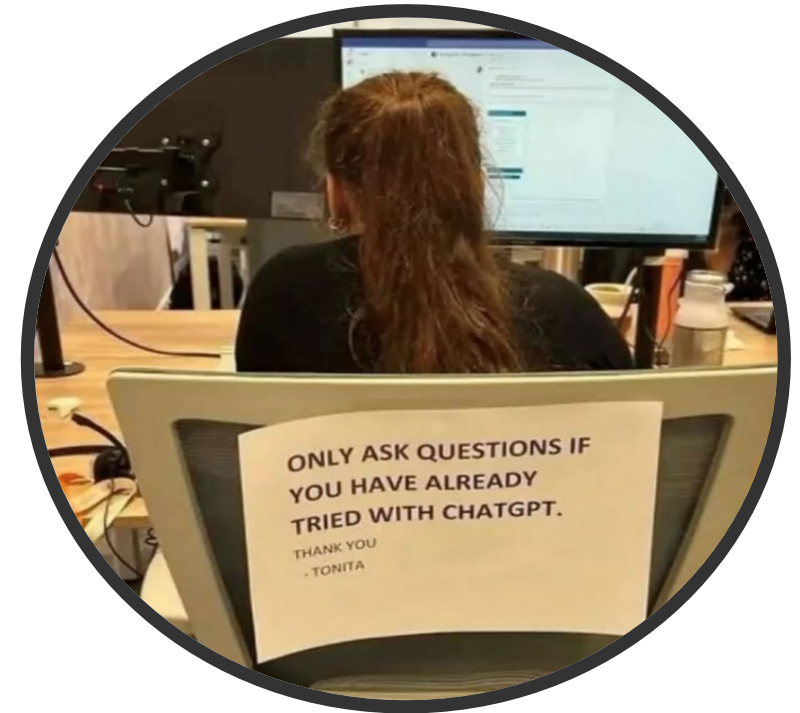
Presentiamoci

BEAMN&UP

- Siamo una startup innovativa e spin-off dell'Università di Pisa, fondata nel 2020
- Operiamo nel nuovissimo campo dell'EdTech, offrendo soluzioni innovative per la formazione, il training on the job e la co-progettazione destinate a lavoratori e imprese che vogliono crescere velocemente su tematiche della Digital Transformation, Sustainability, Entrepreneurship

Presentiamoci

- livello di conoscenza degli strumenti di AI generativa
- grado di utilizzo:
 - personale/professionale;
 - occasionale/pilota in corso/adozione estesa;
 - task di utilizzo

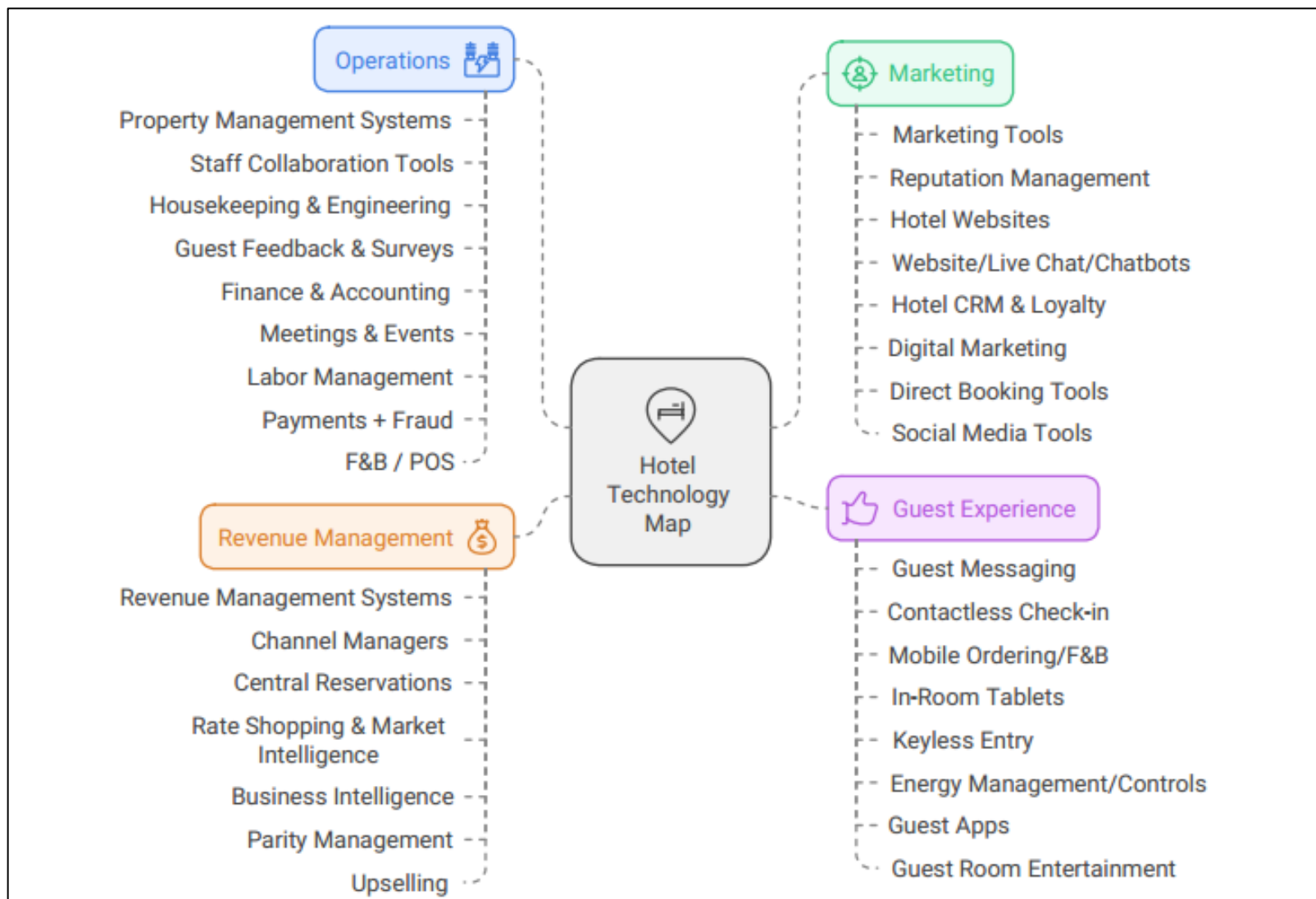


La doppia transizione

- La doppia transizione indica il processo integrato di **trasformazione digitale ed ecologica** che le pmi devono affrontare per **restare competitive**. Unisce innovazione tecnologica, automazione e AI con strategie di sostenibilità ambientale e sociale.
- L'obiettivo è migliorare produttività e impatto ambientale riducendo sprechi e emissioni
- Per le PMI del settore turistico significa:
 - digitalizzare i processi di promozione, prenotazione, customer care, check in...
 - utilizzare analisi dati e AI per personalizzare offerte e migliorare la capacità previsionale;
 - adottare modelli di business sostenibili e certificazioni ambientali per attrarre turisti consapevoli, cooperando in reti territoriali di destinazione orientate a innovazione e sostenibilità

Ospitalità intelligente

Strumenti per digitalizzare un Hotel



Ospitalità intelligente: casi d'uso della AI

1. Automatizzare il customer care

✓ Implementa un **chatbot** basato sulla AI Generativa su sito web, social media e servizi di messaggistica per ridurre il carico sul personale:

- Prenotazioni
- Upselling
- Faq
- Info sulla destinazione

2. Potenziare il marketing e la promozione

- ✓ Usa ChatGPT per **creare post social e campagne** pubblicitarie personalizzate.
- ✓ Sfrutta ChatGPT per scrivere **email efficaci** e offerte su misura.
- ✓ Usa ChatGPT per analizzare le **recensioni** e generare le risposte più appropriate



Ristorazione 5.0

I **gestionali per ristoranti** rappresentano ormai una componente fondamentale per ottimizzare i processi, migliorare l'efficienza e aumentare la redditività.

Un elemento chiave di questi sistemi è la loro capacità di fornire una piattaforma centralizzata per la gestione di tutti gli aspetti di un ristorante: dagli ordini, al magazzino, al personale ecc.

Ad esempio permettono di gestire le comande provenienti da diverse fonti (**tavoli, home delivery, take away**) in modo efficiente, con la possibilità di inviare le ordinazioni direttamente in cucina, monitorare i tempi di preparazione e gestire il conto finale.

L'introduzione dei **robot camerieri** rappresenta un'evoluzione verso modelli smart, dove automazione e interazione umana si integrano per migliorare efficienza e qualità del servizio. I robot svolgono compiti logistici — consegna dei piatti, ritiro dei vassoi ecc— riducendo i tempi di attesa e liberando il personale umano che si può dedicare alle funzioni a maggiore impatto relazionale: accoglienza, storytelling dei piatti, interazione personalizzata con il cliente...



Ristorazione 5.0: casi d'uso della AI

1. Automatizzare il servizio clienti

- ✓ Implementa un chatbot basato sulla AI Generativa su sito web e social media per ridurre il carico sul personale

2. Creare menu e descrizioni di piatti accattivanti

- ✓ ChatGPT può generare descrizioni di piatti più coinvolgenti e appetitose.
- ✓ ChatGPT può aiutarti a sviluppare menu tematici in base a stagionalità, eventi o tipologie di clienti (L'AI generativa può agire come uno «chef in seconda» virtuale)

3. Potenziare il marketing e la promozione

- ✓ Usa ChatGPT per creare post social e campagne pubblicitarie personalizzate.
- ✓ Sfrutta ChatGPT per scrivere email efficaci e offerte su misura.
- ✓ Usa ChatGPT per analizzare trend di consumo per promuovere i piatti più richiesti.
- ✓ Usa ChatGPT per analizzare le recensioni e generare le risposte più appropriate

4. Ottimizzare le operazioni interne

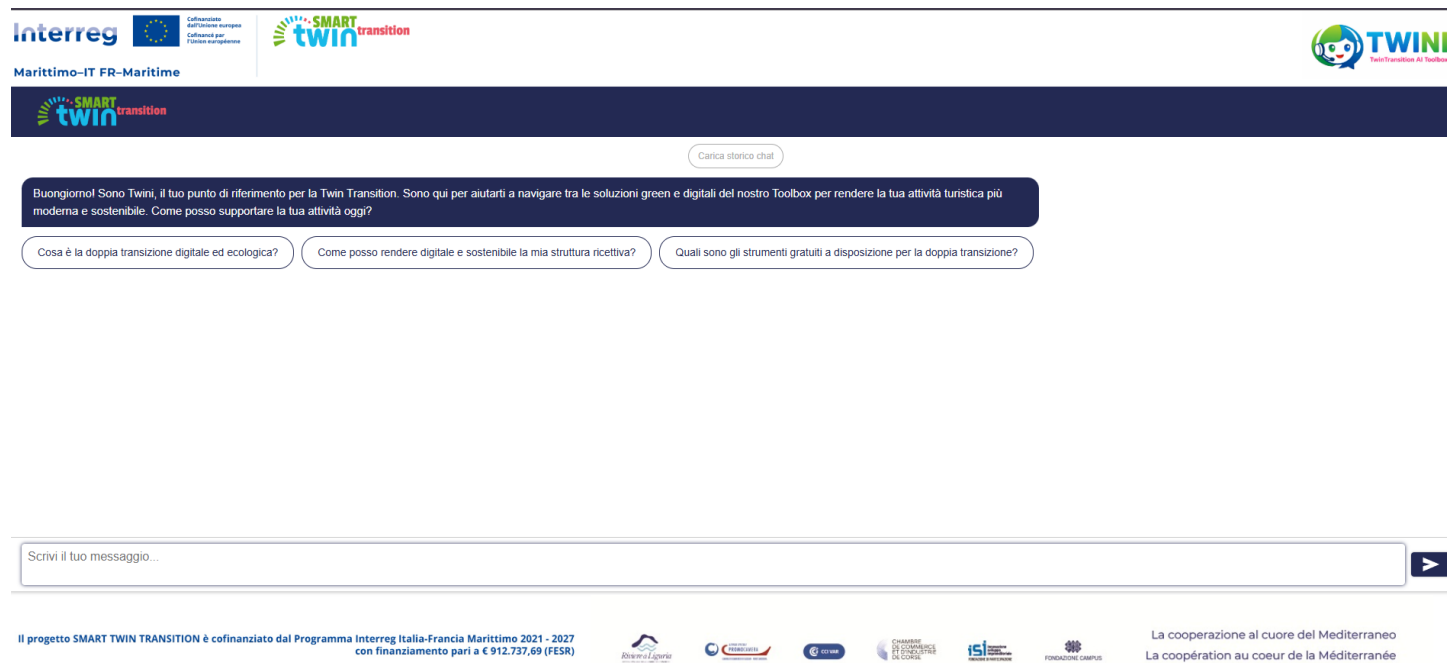
- ✓ AI può automatizzare la gestione degli inventari, prevedendo la domanda e riducendo gli sprechi.

AI & Turismo: attenzione all' "AI Slop"

- Nel marketing l'intelligenza artificiale (AI) è un potente strumento di efficienza, ma il suo uso improprio può generare "**AI slop**": contenuti di bassa qualità, generici e impersonali che danneggiano l'immagine del brand anziché valorizzarla
- Per integrare l'intelligenza artificiale in modo smart, è essenziale adottare un approccio che metta al centro la creatività umana
 - **L'AI come Assistente**, non come Sostituto: Utilizzare l'AI per ricercare idee, ottimizzare testi o automatizzare compiti ripetitivi, ma lasciare la creatività, la strategia e la revisione finale alla sensibilità umana. L'idea e il concept devono rimanere originali.
 - **Supervisione e Controllo Umano (Human-in-the-Loop)**: Ogni contenuto generato dall'AI deve essere attentamente revisionato, corretto e personalizzato da un professionista. Questo garantisce coerenza con la voce del brand, accuratezza delle informazioni e un tocco personale.
 - **Utilizzo di Dati Proprietari**: Addestrare e guidare i modelli di AI con dati interni e specifici della propria struttura. Questo permette di generare contenuti più pertinenti e unici rispetto a quelli basati su informazioni generiche prese da internet.
 - **Focus sull'Autenticità**: Investire nella creazione di contenuti che riflettano la vera essenza della struttura. Storie dello staff, video delle esperienze reali dei clienti e descrizioni che evocano emozioni sono elementi che l'AI da sola non può replicare, ma che può aiutare a perfezionare.

Ospitalità intelligente & Ristorazione 5.0

Il **Toolbox TWINI** fornisce informazioni di orientamento tecnico sulla doppia transizione e una serie di strumenti gratuiti capitalizzati da altri progetti



*Il **Dimostratore 5.0** presenta alcune di queste tecnologie, insieme agli interventi green attuabili*



La rivoluzione della AI

What can I help with?

Recommend an easy potluck dish



Search with ChatGPT

Talk with ChatGPT

Research

Sora




More

ChatGPT è un **modello linguistico avanzato** sviluppato da OpenAI, progettato per comprendere le istruzioni fornite dagli utenti tramite un prompt e generare risposte dettagliate e pertinenti. GPT sta per *Generative Pre-trained Transformer*, una famiglia di modelli del linguaggio naturale.

È attualmente il più noto esempio di **Intelligenza Artificiale Generativa**, una tecnologia che consente agli utenti di interagire in modo conversazionale con l'IA per creare contenuti testuali, immagini, video, codice ecc

La rivoluzione della AI

Storia dei CHATBOT

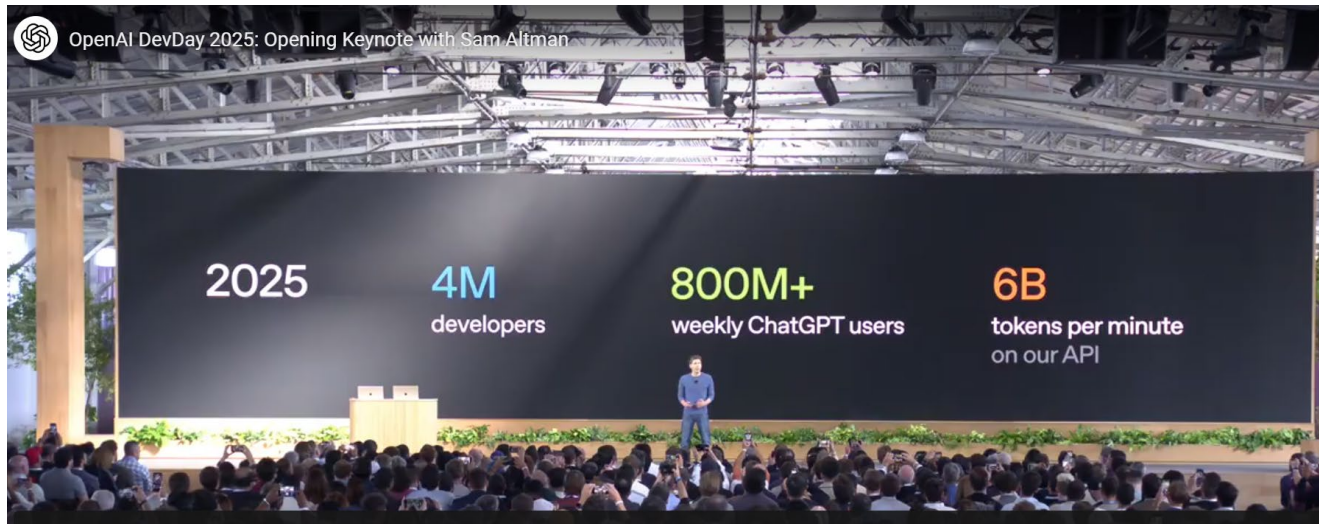
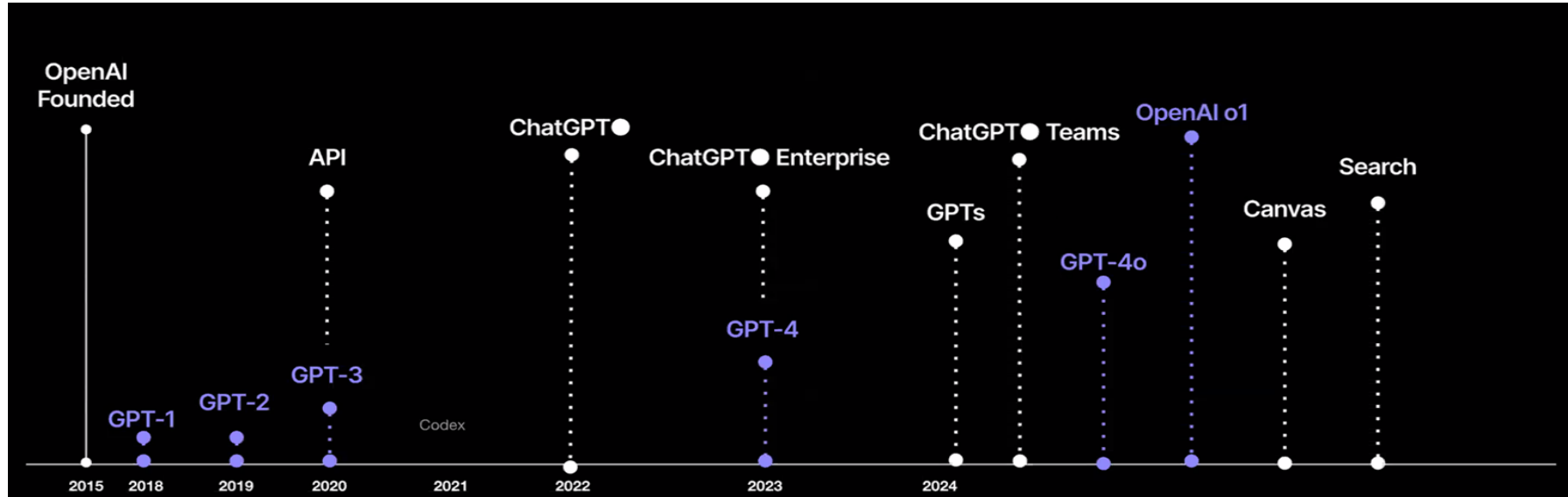
<p>ELIZA A computer scientist at MIT develops ELIZA, the first chatbot.</p>	<p>19 66</p>	<p>Basic chatbots The first generation of chatbots used decision trees and simple keyword-recognition capabilities to generate scripted responses. While these chatbots can only process a strict set of inquiries, they continue to help modern contact centers answer customers' frequently asked questions.</p> 
<p>A.L.I.C.E. Inspired by ELIZA, Richard Wallace creates a similar yet more complex chatbot.</p>	<p>19 95</p>	
<p>SmarterChild ActiveBuddy develops a chatbot to interact with AOL Instant Messenger users.</p>	<p>20 01</p>	
<p>Conversational agents These tools use advanced natural language processing and ML to understand complex human language, process voice commands and learn from past interactions. This kind of chatbot can remind contact center agents of upcoming appointments and answer complex customer questions.</p> 	<p>20 10</p>	<p>IBM Watson IBM develops Watson, a question-answering computer system, to compete on the TV show, <i>Jeopardy!</i></p>
	<p>20 11</p>	<p>Siri Apple incorporates virtual assistant, Siri, into its iPhone 4S.</p>
	<p>20 14</p>	<p>Alexa Amazon releases a virtual assistant, Alexa, alongside the company's Echo speaker.</p>
	<p>20 21</p>	<p>Generative AI chatbots Advancements in ML, such as transformers, have let developers train ML models on massive data sets to create generative AI chatbots. In contact centers, these chatbots can help agents compose emails, summarize past customer conversations and draft social media responses.</p> 
<p>ChatGPT OpenAI releases a free, general-purpose generative AI chatbot to the public.</p>	<p>20 22</p>	
<p>Bard Google releases its own generative AI chatbot to the public.</p>	<p>20 23</p>	

DESIGN: LINDA KOLRY; ICON: YLVD/DESIGN/ADOBE STOCK

©2023 TECHTARGET. ALL RIGHTS RESERVED TechTarget

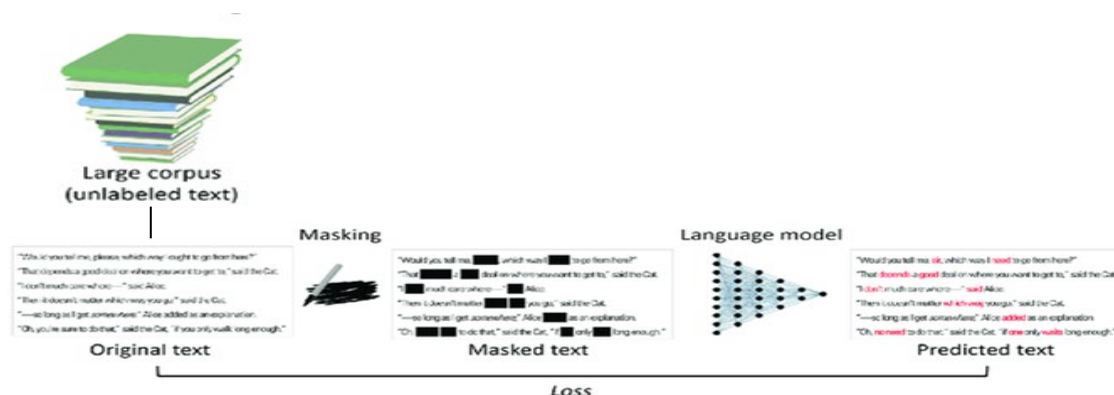
La rivoluzione della AI

Storia di OpenAI



6 ottobre 2025

La rivoluzione della AI



- Un modello linguistico è la **distribuzione di probabilità** su sequenze di parole (*token*)
- I modelli linguistici analizzano un ampio corpus di dati testuali per fornire una base per le loro **previsioni sulle parole**: una funzione matematica che calcola la probabilità di una determinata sequenza di parole o token (frammenti di parole o simboli). Il modello prevede quale sarà la parola o il token successivo, dato il contesto delle parole precedenti, in base alla distribuzione di probabilità appresa durante la fase di addestramento

(per essere più precisi i modelli di linguaggio basati su Transformer utilizzano il campionamento stocastico per la generazione del testo, quindi invece di scegliere sempre la parola con la probabilità più alta si usano tecniche di campionamento per introdurre varietà)

La rivoluzione della AI

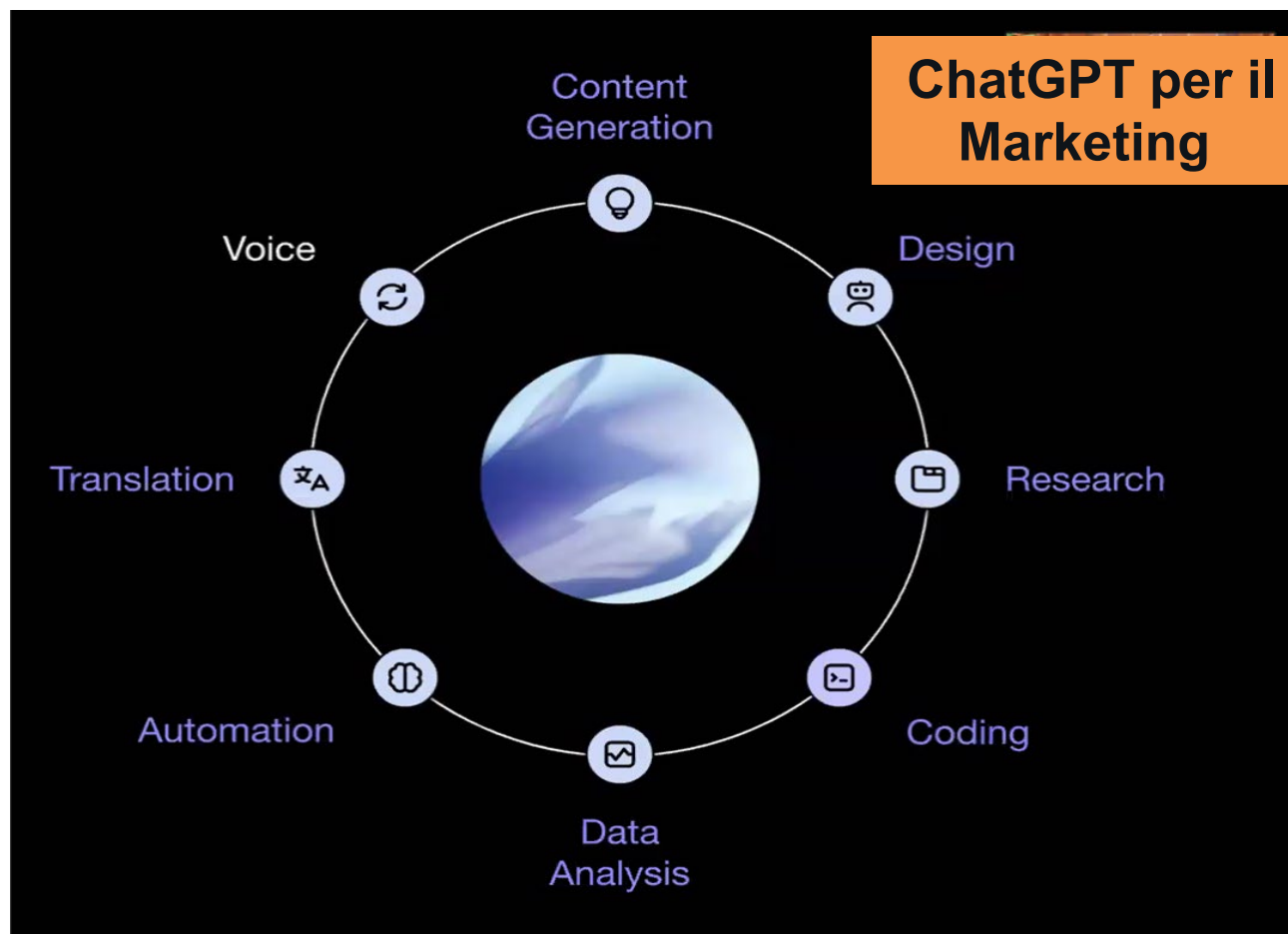
L'evoluzione di ChatGPT: da Chatbot a Assistente Autonomo

Anno	Evoluzione di ChatGPT	Spiegazione
2023	Chatbot	ChatGPT nasce come chatbot testuale, capace di interagire esclusivamente tramite messaggi scritti. La sua funzione principale era rispondere a domande basate su input testuali degli utenti.
2024	Assistente multimodale	ChatGPT evolve integrando capacità multimodali: oltre al testo, è ora in grado di comprendere e generare contenuti in più modalità (immagini, voce, video, ecc.), rendendo l'interazione più naturale e versatile.
Oggi	Assistente autonomo nella risoluzione di problemi	ChatGPT diventa un assistente autonomo, capace di affrontare e risolvere problemi complessi in autonomia, agendo proattivamente, prendendo decisioni e gestendo attività senza il costante intervento dell'utente.

La rivoluzione della AI

I modelli di ChatGPT si stanno evolvendo rapidamente e stanno sempre più diventando degli **assistenti a 360 gradi**
Sempre più **AUTONOMI!**

Questi strumenti di AI Generativa non si limitano alla generazione di testo ma sono in grado di generare **immagini e video** (anche audio nel caso di Gemini)



La rivoluzione della AI

Gli AI AGENT di ChatGPT

Deep Research

Un agente che usa il ragionamento per sintetizzare grandi quantità di informazioni online e completare attività di ricerca multi-step per gli utenti.

Ora con i connectors può sviluppare la ricerca anche tra le info contenute in Drive, Dropbox, Gmail ecc

Codex

Codex è un software engineering agent

Codex viene eseguito nel cloud e svolge attività per te, come scrivere una nuova funzionalità o correggere un bug.

Ai Mode

La modalità agentica di ChatGPT 5

La rivoluzione della AI

poli di un continuum evolutivo

Chatbot: sistema conversazionale reattivo

- Comprensione linguistica/gestione del dialogo
- Risposte su richiesta
- Nessuna autonomia



AI Agent: sistema autonomo orientato ad obiettivi (LLM + Tools + Memory + Planner)

- Perception → Reasoning (pianificazione) → Action → Feedback
- Uso autonomo strumenti
- Persistenza obiettivi

Tipologia	Livello autonomia	Livello di capacità operative (actionability)	Persistenza dello stato (memory & goal persistence)	Collocazione nel continuum
Chatbot tradizionale	0	Molto basso	Nessuna	Estremo "chatbot"
LLM conversazionale avanzato	Basso	Basso-medio	Debole	Centro-sinistra del continuum
LLM con tool use	Medio	Medio-alto	Medio	Zona intermedia
Agent Framework	Alto	Alto	Medio-alto	Centro-destra
Workflow Agents	Molto alto	Molto alto	Alto	Estremo "AI Agent"

La rivoluzione della AI

ChatGPT 5: cosa sa fare?

ChatGPT e i superpoteri

Ma attenti alla kriptonite!



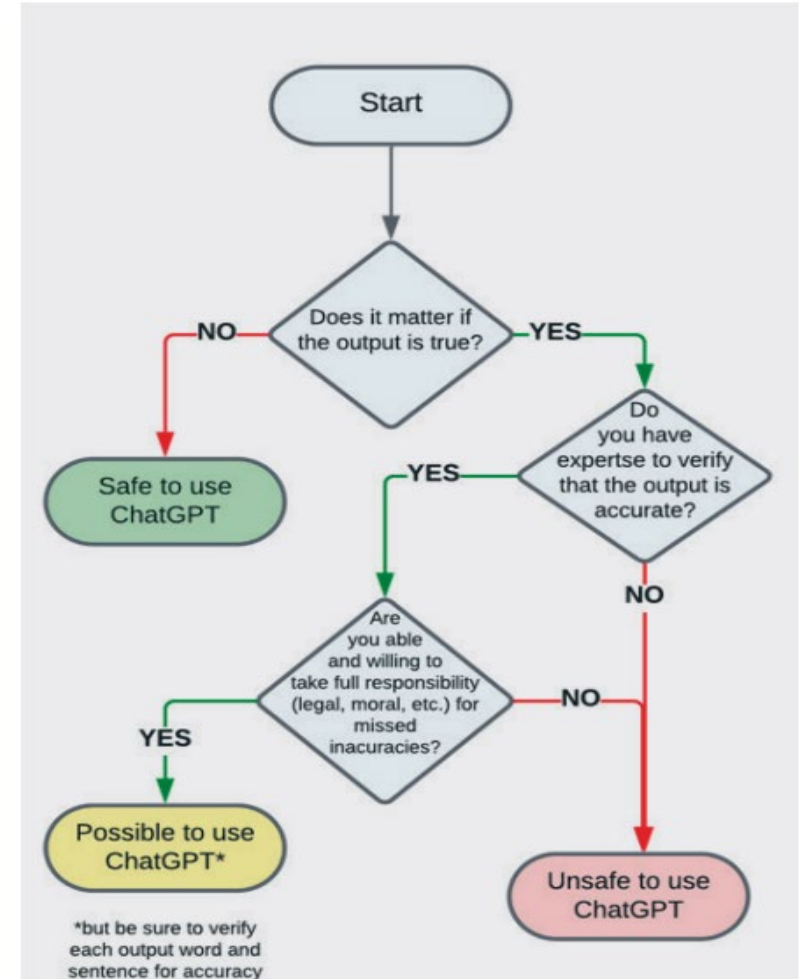
La rivoluzione della AI

I RISCHI

Cosa non sa(peva) fare?

- Contare le parole
- Fare le rime
- Capire le barzellette
- Aiutarti su **argomenti con statistiche molto basse**
- Ragionamento **causale**
- Innovazione Radicale
- Comunicazione dell'**unicità**

La regola è(era): se hai bisogno di informazioni da una fonte accurata e "vera" usa Google, se hai bisogno di comporre qualcosa di nuovo allora ChatGPT fa per te!



La rivoluzione della AI

I RISCHI



Probabilità : La probabilità che le risposte differiscano dalle aspettative dipendono dalle attività e aumentano quando deve generare contenuti specialistici o ampliare testi complessi, mentre è bassa per attività come riassunti o traduzioni

Alto: scrivere qualcosa di specifico in un contesto molto specialistico

Alto: espansione di un testo

Medio: scrivere qualcosa in un contesto che conosci

Medio: scrivere qualcosa in generale in un contesto che non conosci

Basso: riformulazione, riassunti

Basso: traduzioni



Gravità : gli errori di ChatGPT sono più critici quando il testo ha implicazioni legali o comunicative di alto livello, e meno rilevanti per attività comuni o di bassa formalità.

Alto: testo con implicazioni legali (e tu non sei un avvocato!)

Alto: invia un'e-mail al tuo megaboss

Medio: documenti creativi (senza obblighi)

Basso: attività ordinarie (e-mail a colleghi o amici)

Basso: manifesto per la parrocchia o per il bowling



Rilevabilità : il rischio di non accorgersi di errori cresce se si opera su argomenti che non si comprendono, mentre diminuisce quando si lavora su temi ben padroneggiati.

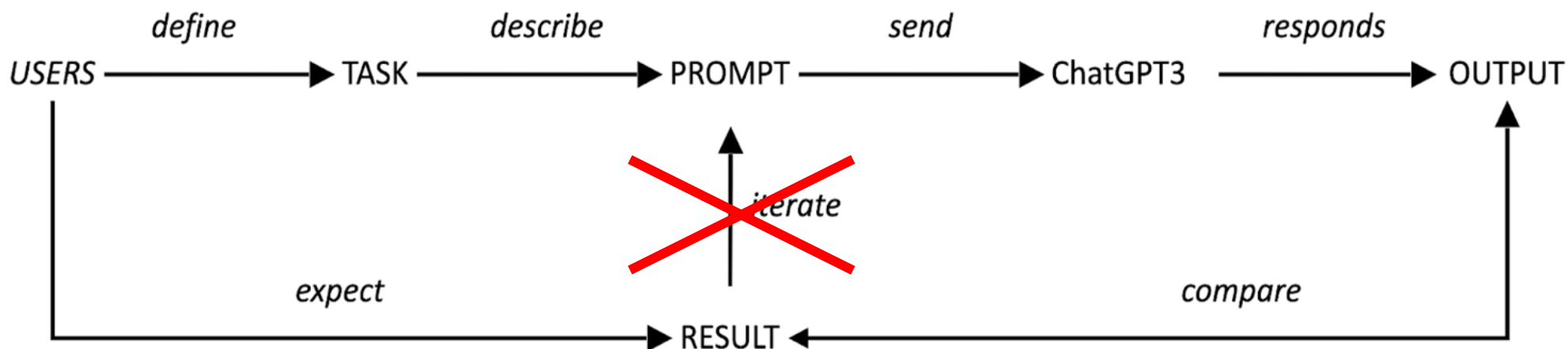
Alto: argomenti che non conosci

Medio: argomenti che non conosci ma a cui puoi arrivare con le tue competenze ed il ragionamento

Basso: argomenti che padroneggi

La rivoluzione della AI

Consigli di utilizzo



Solo apparentemente le risposte sbagliate di ChatGPT non sono un costo... ma per te sono una **perdita di tempo**

Inoltre per ogni interazione bisogna leggere e **controllare** cosa ha scritto ChatGPT per capire come reindirizzarlo... e costa attenzione e tempo

La rivoluzione della AI

[Perché]: specifica il compito o l'obiettivo che vuoi che io, come IA, raggiunga. Gli esempi includono scrivere una poesia, rispondere a domande o generare codice. È il task che vuoi ottenere da ChatGPT.

[Chi]: si riferisce al destinatario o al pubblico previsto dell'output dell'intelligenza artificiale {Personas}. Di sicuro l'IA riesce a eseguire un compito più specifico se gli definiamo anche l'autore in termini generali ad esempio tramite la categoria a cui appartiene.

[Cosa]: definisce il contenuto e la forma dell'attività.

{Contenuto} si riferisce all'oggetto, al tema o al messaggio dell'attività e **{Forma}** si riferisce alla struttura, organizzazione o presentazione del contenuto.

[Come]: questa parte definisce l'approccio per usare {Definizioni} ed {Esempi} per esprimere il {Barra} e i {Corno} ovvero il [Dove] l'IA deve cercare

[Quanto Spesso]: questo elemento indica quanto frequentemente si usa l'IA generativa: se il suo output è singolo oppure ha una bassa frequenza di riutilizzo o al contrario si chiede all'IA di svolgere un'attività ripetitiva.

Il Prompt_Canvas® si chiude con il **[Rischio]** qui presentato in tre classi.

Chi (autore)		Perché		Chi (lettore)			
							
Cosa							
Contenuto		Forma					
Come Definizioni		Come Esempi		Come Definizioni		Come Esempi	
							
Quanto spesso							
singolo uso		basso riutilizzo		uso ripetitivo			
Rischio							
basso		medio		alto			

Consigli finali

1. **Inizia in piccolo, con un obiettivo mirato:** Identificate un ambito dove avete subito beneficio dall'AI. Ad esempio, potrebbe essere la scrittura dei testi (menu, post social) se non avete un copywriter, oppure la gestione delle recensioni se faticate a starci dietro. Avviate un progetto pilota circoscritto
2. **Scegli gli strumenti giusti:** ChatGPT di OpenAI è un ottimo punto di partenza per molti compiti – dalla generazione di testi creativi all'elaborazione di risposte alle recensioni. Oltre a ChatGPT, esistono piattaforme specializzate che potrebbero fare al caso vostro: software gestionali con AI integrata che offrono funzioni di analisi e forecasting, CRM potenziati dalla AI ecc
3. **Forma il tuo team e rimani coinvolto:** Coinvolgete lo staff nell'adozione dell'AI. Mostrate ai vostri collaboratori come l'AI non sia una minaccia al loro lavoro, ma un alleato che toglie incombenze noiose.
4. **Personalizza e verifica** sempre gli output dell'AI. Attenzione alla «resa cognitiva»
5. **Misura i risultati** e aggiustate il tiro
6. **Mantieni l'umanità al centro:** Usate la tecnologia per liberarvi da compiti di scarso valore aggiunto e per migliorare la qualità del servizio
7. Quando usate ChatGPT ricordatevi sempre i **rischi** e adottate un **approccio smart al prompting**