

## Alpitour World sceglie l'AI di IBM per offrire un'esperienza personalizzata ai propri clienti

IBM Services sta implementando una strategia di trasformazione digitale basata su IBM Watson e Red Hat OpenShift

Milano, 29 ottobre 2020 - **IBM** (NYSE: IBM) e il **Gruppo Alpitour, leader italiano nel settore del turismo organizzato**, annunciano l'implementazione di IBM Watson abilitata da infrastrutture cloud ibride e soluzioni cloud IBM, per **accelerare lo sviluppo di nuove applicazioni digitali, modernizzare quelle esistenti e offrire ai clienti un'esperienza coinvolgente e personalizzata.**

Con le sue cinque divisioni - Tour Operating, Aviation, Hotel Management, Incoming e Travel Agencies - il Gruppo Alpitour fornisce servizi per le vacanze a milioni di viaggiatori in tutto il mondo, sia tramite canali digitali, sia attraverso il lavoro di migliaia di agenzie di viaggio. **La prerogativa del Gruppo è quella di soddisfare le crescenti aspettative dei viaggiatori** che cercano di trarre il massimo valore dai loro viaggi, **affrontando al tempo stesso le complesse sfide del settore** come l'andamento dei flussi nelle diverse stagioni turistiche.

*"Il settore del turismo organizzato sta attraversando da alcuni anni una nuova fase di trasformazione, trainata dalle tecnologie digitali ma anche dall'affermarsi di un modello di impresa sempre più aperto e dinamico lungo tutta la filiera: è il concetto di azienda-piattaforma, che si contraddistingue per l'agilità e capacità di interconnessione con l'ecosistema socio-economico in cui opera" - ha dichiarato Francesco Ciuccarelli, CIO e CTO del Gruppo Alpitour - . "Questo percorso è stato accelerato dalla recente crisi, che ha reso evidente l'importanza della capacità di adattamento, dell'elasticità delle infrastrutture e delle applicazioni: in una parola, della resilienza. La collaborazione con IBM mira a costruire questa capacità, prima prendendo in carico le infrastrutture e le applicazioni legacy, poi introducendo nuove tecnologie abilitanti, come Red Hat OpenShift, e infine utilizzando l'AI in varie aree del Gruppo Alpitour, dal contact center alle vendite B2C".*

Nell'ambito del progetto, **il Gruppo Alpitour sta lavorando con IBM Services per utilizzare le soluzioni di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) di IBM Watson** per sviluppare applicazioni in grado di progettare e fornire esperienze di prenotazione personalizzate. Utilizzando i servizi IBM Watson, tra cui Watson Discovery e Watson Natural Language Understanding su IBM Cloud, la soluzione estrae l'oggetto e il testo di ogni e-mail proveniente dalle Agenzie per riconoscere la tipologia della richiesta, cogliere le informazioni principali e classificarne il contenuto. L'analisi e la classificazione delle e-mail permettono anche di migliorare l'esperienza dei dipendenti, consentendo agli operatori Alpitour di rispondere in modo più rapido, efficace ed efficiente.

Considerando un traffico di e-mail annuale di oltre 2 milioni di messaggi in ricezione e l'alta affidabilità dell'automazione del processo, pari o superiore all'80%, l'operatore può essere liberato dall'esecuzione delle operazioni a minore valore per focalizzarsi su quelle che richiedono maggiore efficacia ed efficienza. Le richieste più complesse e prioritarie saranno gestite con maggiore precisione e rapidità. **La sinergia tra AI e professionalità, supportata da un'infrastruttura IT adeguata, produrrà un vero e proprio salto di qualità nell'erogazione dei servizi digitali.**

*"Gestiamo un ingente patrimonio di informazioni - sottolinea **Fabio Olgiati, responsabile centro competenza AI & Automation del Gruppo Alpitour** - e grazie ai progressi tecnologici esponenziali degli ultimi anni, è arrivato il momento di estrarre valore da questi dati. Siamo tutti fortemente impegnati nel perseguire l'obiettivo di gestire l'informazione, andando oltre il ruolo di osservatori. L'introduzione di soluzioni di AI nel canale e-mail, non solo porterà valore aggiunto, ma sarà la sfida abilitante per conseguire una piena padronanza della tecnologia, presupposto necessario per poter sperimentare futuri, nuovi canali".*

Con il supporto di IBM Services, il Gruppo Alpitour sta inoltre proseguendo il suo **percorso di trasformazione dell'infrastruttura IT: si è passati da ambienti on-premise ad ambienti ibridi integrati con il cloud**, per ottenere capacità extra durante le stagioni di punta e per creare nuove applicazioni cloud native, che utilizzano i servizi IBM Watson NLP e permettono di migliorare l'operatività e l'esperienza del cliente. È stato selezionato un modello aperto, basato su Red Hat OpenShift - la piattaforma enterprise Kubernetes leader di mercato - **per costruire rapidamente applicazioni eseguibili ovunque - on-premise, su cloud privati e pubblici di diversi fornitori - in base alle esigenze del business**. L'ambiente Red Hat poggia sull'infrastruttura di Alpitour gestita da IBM Services presso i propri datacenter italiani e, grazie ad esso le applicazioni sono in grado di scalare automaticamente in base al carico, essere rilasciate in modo automatico, evitando downtime e in maniera più rapida, con un sistema di monitoraggio efficiente, in grado di rilevare anomalie nelle singole istanze e se necessario risolverle automaticamente.

*"Oggi le aziende di tutti i settori industriali operano in modalità experience-first, quella con cui è possibile ottenere un valore immenso dai dati se la fiducia nella tecnologia, e la flessibilità che da essa deriva, rimangono al centro assieme al capitale umano", ha dichiarato **Stefano Rebattoni, Vice President Enterprise Sales di IBM Italia**. "È sulla base di questi principi che IBM continua, da oltre 10 anni, ad affiancare Alpitour nel suo processo di innovazione che ora integra funzionalità di AI, abilitate dalla piattaforma aperta Red Hat OpenShift e potenziate dalle nostre competenze infrastrutturali e di business, per affrontare le sfide presenti e future in un settore strategico per il nostro Paese come quello del turismo".*

Red Hat e OpenShift sono marchi o marchi registrati di Red Hat, Inc. o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi.

## **Ufficio Stampa | Gruppo Alpitour**

**Cecilia De Ranieri**

tel. 011 017.32.39

[cecilia.deranieri@alpitourworld.it](mailto:cecilia.deranieri@alpitourworld.it)

## **Ufficio Stampa | IBM Italia**

**Claudia Ruffini**

Cell. 335 6325093

[cla@it.ibm.com](mailto:cla@it.ibm.com)

---