



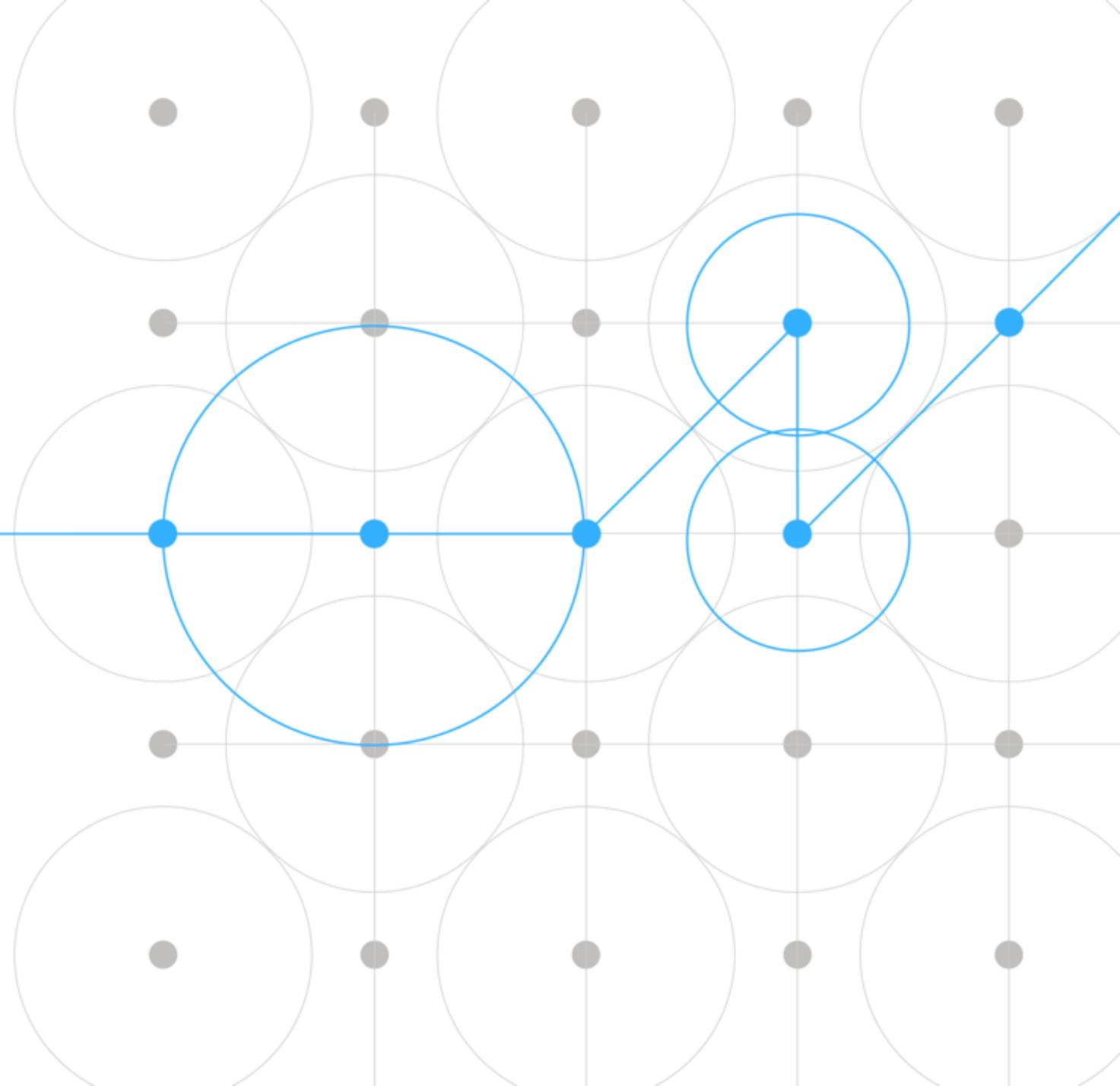
Generative AI e MaaS

Verso una Mobilità
Intelligente e Personalizzata

Fulvio D'Aloia Cascone

Travel & Transportation Executive Partner

Roma, 13 Maggio 2025



Agenda

1

Generative AI: L'intelligenza che "crea"

Come l'intelligenza artificiale generativa sta rivoluzionando la mobilità, aprendo nuovi scenari per innovazione e personalizzazione

2

Le nuove sfide della mobilità intelligente

Dal traffico urbano alla sostenibilità: come affrontare le complessità emergenti con soluzioni AI-driven.

3

Mobility AI in azione: Esperienze reali

Casi d'uso concreti e potenziali ambiti di applicazione dell'AI nel mondo dei trasporti e dei servizi di mobilità.

4

Modello di Governance e Valorizzazione dei dati di mobilità

Dalla qualità dei dati alla trasparenza degli algoritmi: come gestire e massimizzare il valore dei modelli di AI.

5

AI for Partner Collaboration: l'integrazione che fa la differenza

Come costruire ecosistemi collaborativi tra tecnologie, mobilità e territorio per soluzioni davvero connesse.

6

Guardando al futuro: le frontiere dell'AI per la mobilità

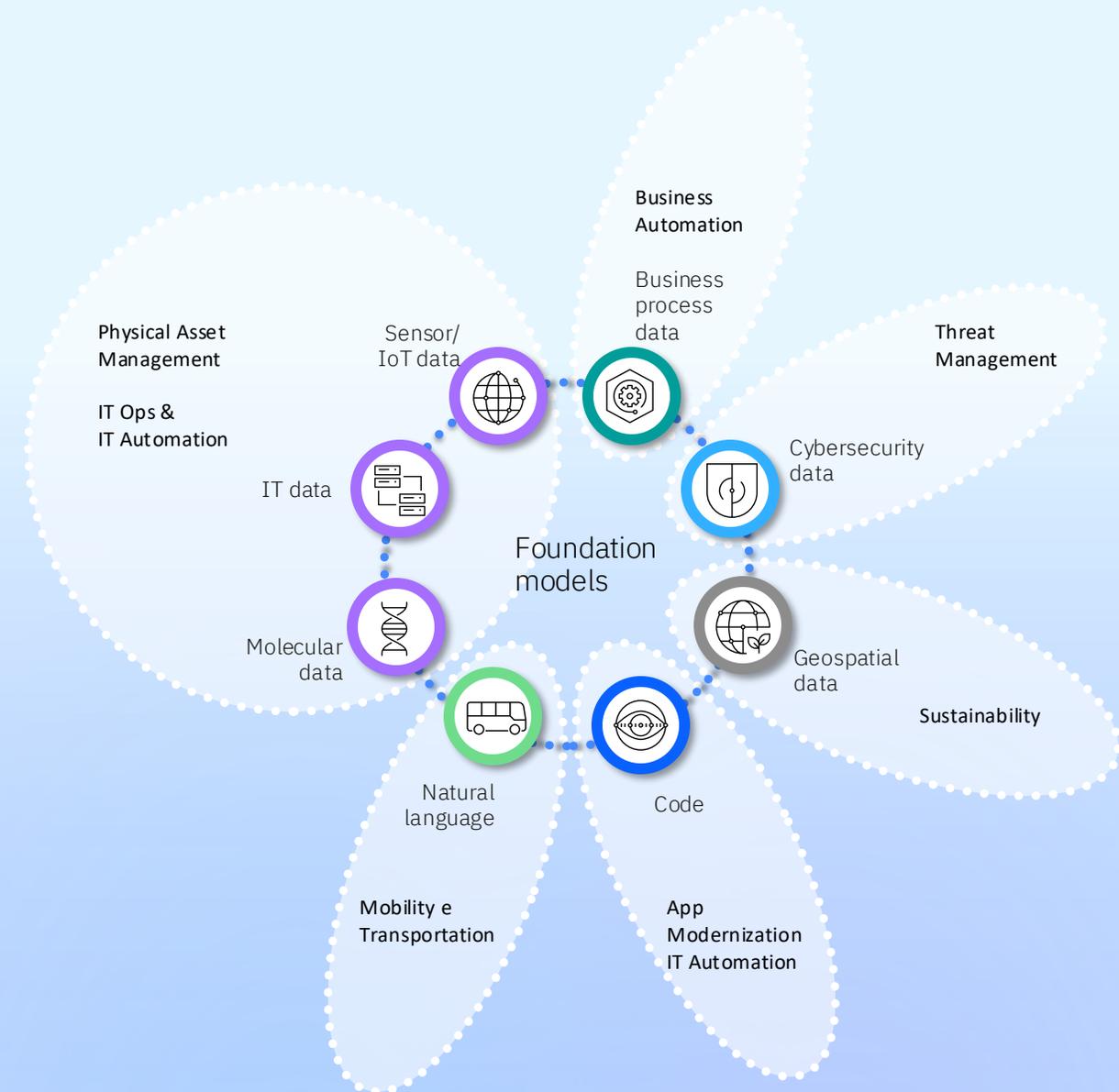
Trend, innovazioni emergenti e il ruolo crescente dell'AI generativa nel ridisegnare il modo in cui ci muoviamo.

Generative AI |

75%

dei CEO afferma che il proprio vantaggio competitivo si baserà sull'intelligenza artificiale generativa

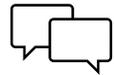
Generare il vantaggio aziendale con modelli di GenAI addestrati sui dati di contesto



Generative AI | Il settore della mobilità ed in generale dei trasporti ha visto una rapida crescita dell'adozione dell'Intelligenza Artificiale ed in particolare quella generativa (GenAI)

AREE IMPATTATE

CUSTOMER SERVICE



Chatbot



Sentiment Analysis

MARKETING E VENDITA



Personalizzazione Contenuti



Strategie di pricing



Previsioni vendite



Upselling e Cross-selling

GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI



Analisi Domanda



Best Action

STRATEGIA AZIENDALE



Strategia di mercato e
Analisi Concorrenza



Simulazioni e Scenari

IT E SICUREZZA



Sistemi di
cybersecurity



Ottimizzazione
risorse IT



Monitoraggio
prestazioni IT

PRODUZIONE E LOGISTICA



Manutenzione predittiva



Ottimizzazione scorte

FINANZA E CONTABILITA'



Controllo frodi e rischi
finanziari



Automatizzazione
contabilità



Analisi predittiva
finanziaria

COMPLIANCE E LEGALE



Conformità normativa
e rischi



Revisione documenti
legali e contratti

RISORSE UMANE



Talent
Research



Training and Competence
Analysis



Screening e
Valutazioni

BENEFICI

01 Maggior Efficienza Operativa

02 Incremento Revenue e Profitto

03 Maggior Velocità d'Azione e Reazione

04 Riduzione Costi Operativi

Le Nuove Sfide della Mobilità AI

Le città moderne richiedono mobilità più efficiente, sicura e sostenibile.

L'intelligenza artificiale rappresenta una leva strategica per affrontare le nuove sfide del traffico e dell'ambiente urbano.

NUOVE SFIDE		<i>Esempio di iniziative "potenziabili" con l'impiego dell'intelligenza artificiale generativa</i>
	Congestione del traffico urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dinamico ed intelligente per regolare i flussi di circolazione dei mezzi privati • Incentivo di car sharing, ride pooling e l'uso di corsie preferenziali per rendere i mezzi condivisi più rapidi ed efficienti.
	Inquinamento atmosferico	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivazione / disincentivazione all'accesso alle aree urbane su base controllo intelligente dell'impatto ambientale • Monitoraggio della qualità dell'aria e comunicazioni personalizzate e legate all'uso (es. via app) per sensibilizzare i cittadini
	Incidenti e sicurezza stradale	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento di mappe e percorsi "sicuri", suggeriti in base all'analisi dei dati storici sulla mobilità • Integrazione con servizi di emergenza tramite geolocalizzazione in tempo reale
	Ottimizzare i servizi di mobilità	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzazione in tempo reale di tratte e orari grazie all'analisi della domanda e del contesto • Armonizzare i servizi di mobilità pubblici (es. metro) e privati (es. sharing) per ampliare copertura, frequenza e complementarità complessiva
	Migliorare l'integrazione dei servizi di mobilità	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione intelligente delle Piattaforma MaaS • Supporto alla standardizzazione protocolli di integrazione
	Miglioramento fruizione dei Parcheggi	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione informazioni da sensori IoT e app mobile per visualizzare in tempo reale disponibilità reale e potenziale dei parcheggi e consentirne la prenotazione • Parcheggi intelligenti riservati a veicoli condivisi o elettrici.
	Inclusività della Mobilità	<ul style="list-style-type: none"> • Interfacce accessibili nell'App MaaS e integrazione con trasporti a chiamata o navette per aree isolate. • Tariffe dinamiche ed agevolate per categorie vulnerabili, integrate nel sistema di pagamento digitale.
	Previsione della domanda	<ul style="list-style-type: none"> • Algoritmi predittivi basati su AI e dati in tempo reale per adattare l'offerta della mobilità • Crowdsourcing di dati dagli utenti e integrazione di fattori esterni (eventi, meteo, etc.) per una pianificazione dinamica

Mobility AI in azione |

JOURNEY

1. FASE ISPIRAZIONALE



Generazione di **Contenuti Ispiratori**



Suggerimenti di **Viaggio Personalizzati**



Sviluppo di **Programmi di Fidelizzazione**



Previsione della **Domanda e Segmentazione del Cliente**



Offerte Esclusive per Membri



Social Listening

2. FASE PRE-VIAGGIO



Agente Vocale per la Ricerca Personalizzata del Viaggio



Assistente Virtuale per la Prenotazione e il Pagamento



Informazioni Contestuali sui Servizi disponibili nelle Stazioni dei Mezzi



Informazioni sul Check-in o Gestione Bagagli



Proposte di Upgrade e Opzioni Aggiuntive



Promemoria Pre-Viaggio

3. ESPERIENZA DI VIAGGIO



Assistente Virtuale/Vocale di Viaggio 24/7 in Tempo Reale



Esperienze di Viaggio Personalizzate Interattive



Informazioni sulla Mobilità dalle stazioni dei mezzi alla Città di Arrivo



Gestione degli Accessi ai Gate



Notifiche Proattive per Modifiche e Ritardi



Proposizione opzioni alternative di viaggio a seconda delle variazioni nel contesto

4. FASE POST-VIAGGIO



Analisi dei Feedback



Automazione del Processo di Reclamo e Rimborso



Caring Proattivo Virtuale



Gestione Intelligente dei Puntii Loyalty



Supporto Multilingua e Inclusività



Personalizzazione delle Offerte per i Viaggi Futuri

ESEMPI USE CASES CONCRETI E STORIE DI SUCCESSO

Agente Virtuale per Proposizione Personalizzata del viaggio



Chatbot di Supporto Proattivo 24*7 - Assistente virtuale di viaggio in tempo reale



Modello di Governance: Valorizzare e guidare l'Intelligenza Artificiale

Per costruire un sistema di mobilità più intelligente, resiliente e centrato sull'utente, è necessario ripensare il modello di governance integrando le potenzialità della GenAI su 3 dimensioni chiave

1



MONITORAGGIO
DEL CONTESTO

GOVERNARE IL
TERRITORIO

- ✓ Prevenzione proattiva di incidenti e disservizi
- ✓ Alert dinamici proattivi agli utenti basati su dati analitici e sensori live
- ✓ Monitoraggi continuo per abilitare interventi tempestivi e informati

2



ANALISI
AVANZATA DEI
DATI

VALORIZZARE
I DATI

- ✓ Insight per decisioni strategiche e nuovi modelli di business
- ✓ Individuazione di inefficienze, affollamenti e frodi
- ✓ Analisi di performance e qualità dei servizi erogati

3



SUPPORTO
OPERATIVO

GOVERNARE
L'EFFICIENZA
OPERATIVA

- ✓ Agenti intelligenti a supporto di operatori e staff sul territorio
- ✓ Pianificazione assistita di interventi e risorse
- ✓ Miglioramento continuo dell'erogazione grazie a decisioni automatizzate e data-driven

AI for Partner Collaboration |

Un elemento chiave per il successo dei modelli MaaS è la capacità di **creare collaborazione reale tra attori del network**, condividendo **dati orario, modelli tariffari** e standard per la fruizione dei **titoli di viaggio**, in modo fluido e scalabile.

3. NUOVE OPPORTUNITÀ DI COLLABORAZIONE DATA-DRIVEN

- ✓ **Analisi dei trends e dei fenomeni** condivise con strumenti predittivi
- ✓ **Ottimizzazione** di pianificazione e riallocazione risorse nello *spazio e nel tempo*

1. AGGREGAZIONE ED ARMONIZZAZIONE DELL'OFFERTA

- ✓ **Semplificazione** dei processi di integrazione ed **armonizzazione** dei dati con strumenti AI
- ✓ **Generazione di standard comuni** e interoperabilità tra sistemi eterogenei



2. SUPPORTO DINAMICO ED ADATTIVO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI CON APPRENDIMENTO CONTINUO DEL SISTEMA

- ✓ **Aggiornamento automatico** dei dati e delle logiche operative, in risposta a eventi in tempo reale (es. rielaborazione dei dati orari e dei network)
- ✓ **Adattamento dinamico e apprendimento** delle logiche di elaborazione e gestione dei titoli di viaggio

Le prossime frontiere della Mobilità |

Le aziende della Mobilità sono chiamate a definire il proprio livello di ambizione nell'adozione della GenAI, in coerenza con gli obiettivi strategici, tenendo conto di tre possibili fasi evolutive.

1

Esplorazione, Consapevolezza e Sperimentazione ...



... con progetti pilota e studi preliminari per valutarne applicabilità e vantaggi nel proprio settore.

2

Adozione strategica dell'AI in aree chiave ...



... investendo in competenze e collaborazioni per ottimizzare processi, aumentare la produttività e favorire decisioni data-driven.

3

Trasformazione digitale in ottica AI ...



... riprogettando i processi con un approccio centrato sull'Intelligenza Artificiale.

- *La flessibilità e la scalabilità dei modelli di GenAI accelereranno in modo significativo l'adozione dell'intelligenza artificiale.*
- *Invece di considerare la tecnologia come un "add-on" tattico, le aziende dovranno essere in grado di mettere l'intelligenza artificiale al centro strategico del loro business.*

IBM