

The adoption process of digital solutions in Tourism and Ho.Re.Ca

The tourism and Ho.Re.Ca (Hotel, Restaurant, Café) sectors are rapidly transforming under the influence of digital innovation. Technology now allows businesses to reimagine customer interactions, enhancing operational efficiency and crafting more personalized, sustainable experiences. However, understanding the adoption process of digital solutions remains critical, as it involves complex dynamics from both enterprise and customer perspectives.

This project, titled *“Impact Technologies for Services”* (I-TeXS), focuses on exploring how digital tools are integrated into tourism and Ho.Re.Ca to drive value creation.

The research *“The Adoption Process of Digital Solutions in Tourism and Ho.Re.Ca”* will investigate 1) how businesses adopt digital solutions, 2) how customers interact with these technologies, and 3) the impact on customer experience. Using a combination of interviews, focus groups, and quantitative analysis, we will map the journey of digital adoption.

The project aims to contribute actionable insights for industry stakeholders, enabling them to capitalize on technology's benefits by harnessing data, designing agile digital interfaces, and enhancing the end-to-end customer experience.

Il processo di adozione di soluzioni digitali nel turismo e Ho.Re.Ca

I settori del turismo e dell'Ho.Re.Ca (Hotel, Ristorante, Caffè) stanno subendo una rapida trasformazione sotto l'influenza dell'innovazione digitale. La tecnologia permette alle aziende di reimaginare le interazioni con i clienti, migliorando l'efficienza operativa e creando esperienze più personalizzate e sostenibili. Tuttavia, comprendere il processo di adozione delle soluzioni digitali rimane fondamentale, poiché coinvolge dinamiche complesse sia dal punto di vista aziendale che da quello del cliente.

Questo progetto, intitolato *“Impact Technologies for Services”* (I-TeXS), si concentra sull'esplorazione dell'integrazione degli strumenti digitali nei settori del turismo e dell'Ho.Re.Ca per generare valore.

La ricerca *“Il Processo di Adozione di Soluzioni Digitali nel Turismo e nel Settore Ho.Re.Ca”* indagherà 1) come le aziende adottano soluzioni digitali, 2) come i clienti interagiscono con queste tecnologie e 3) l'impatto

sull'esperienza del cliente. Utilizzando una combinazione di interviste, focus group e analisi quantitativa, si mapperà il percorso di adozione digitale.

Il progetto mira a fornire indicazioni pratiche per gli operatori del settore, consentendo loro di sfruttare i vantaggi della tecnologia, valorizzare i dati, progettare interfacce digitali efficaci e migliorare l'esperienza cliente end-to-end.