

SuperYacht24

Il quotidiano online del mercato superyacht

Tositti (Acq Group): “Portiamo l’AI nei servizi per superyacht”

Nicola Capuzzo · Monday, June 23rd, 2025

Acquera Yachting, parte di Acq Group, ha annunciato il lancio di AcqueraPro AI, un servizio basato su intelligenza artificiale che permette a comandanti ed equipaggi di accedere a informazioni di solito fornite dagli agenti e ora rese più rapidamente consultabili e disponibili 24/7 in modo istantaneo e intuitivo tramite WhatsApp. Tra i dati forniti ci sono procedure portuali, specifiche delle marine, relativi fondali e idoneità degli ormeggi, normative locali, requisiti doganali e d’immigrazione, itinerari consigliati, contatti di fornitori di servizi e suggerimenti selezionati per esperienze gastronomiche o d’intrattenimento. SUPER YACHT 24 ne ha parlato con Stefano Tositti, a.d. e fondatore di Acq Group.

Sig. Tositti come si inserisce il progetto AcqueraPro AI nella visione più ampia dell’azienda?

“Fin dall’inizio il nostro obiettivo è stato chiaro: innovare il mondo dei servizi legati allo yachting partendo da decenni di esperienza sul campo. Abbiamo voluto portare soluzioni che da un lato valorizzassero sempre il fattore umano e le competenze delle nostre persone, e dall’altro ci permettessero di snellire i processi, renderli più efficienti e far sì che dati e informazioni fossero accessibili e trasparenti per i nostri clienti. Questo progetto è la naturale evoluzione di quella visione”.

Definite AcqueraPro AI un punto di svolta per lo yachting: in che modo può ridefinire gli standard del settore?

“Siamo ancora nella fase iniziale di lancio e test, ma il cuore dell’innovazione è semplice: usare il sistema di comunicazione più diffuso nel nostro settore – WhatsApp – per mettere in contatto diretto comandanti, equipaggi e altri attori dell’industria con il nostro grande database informativo. Negli anni, grazie alla presenza capillare degli agenti Acquera nel Mediterraneo e oggi anche nei Caraibi, siamo riusciti a raccogliere, razionalizzare e catalogare un’enorme quantità di dati operativi, normativi, legislativi e legati al leisure raccolti sul campo. AcqueraPro AI è, di fatto, sia uno strumento digitale sia un potenziatore e acceleratore dell’attività dei nostri agenti. La piattaforma è nata in versione desktop, dove rimane, ma con l’esperienza e conoscendo a fondo il modo in cui lavora l’industria, abbiamo capito che l’integrazione dell’intelligenza artificiale e di WhatsApp era il passo successivo”.

Perché avete scelto WhatsApp come strumento per i vostri clienti?

“È uno strumento familiare, immediato e già presente nella quotidianità dei nostri clienti. Lo

offriamo gratuitamente perché crediamo che rappresenti un valore aggiunto concreto rispetto a quanto proposto da altri operatori del settore. Il funzionamento è semplice: il comandante si registra, noi verifichiamo l'accesso, e gli forniamo un numero con cui può iniziare a interagire. Durante la registrazione inserisce i dati propri e dell'imbarcazione: questo permette al sistema di fare una selezione automatica di banchine, regole operative, certificazioni richieste, a seconda che si tratti di barca commerciale o privata, lunghezza, bandiera, e così via”.

Che tipo di assistenza può ottenere tramite l'app?

“Una volta registrato, il comandante ha a disposizione un agente AI che risponde alle sue esigenze e se la domanda è ‘dove ormeggiare a Venezia’ ad esempio, il sistema non restituisce un elenco generico, ma seleziona solo le banchine compatibili con la sua imbarcazione, in base a parametri come lunghezza e tipologia. Lo stesso vale per normative e formalità: se chiede quali certificati servono o quali regole deve rispettare, riceve risposte puntuali, già filtrate sulla base delle sue caratteristiche. Se desidera cenare in un ristorante con vista sull'acqua, il sistema non pesca da TripAdvisor: propone locali selezionati, quelli frequentati dalla clientela yachting”.

E sul fronte dei costi?

“Oggi il cliente spesso scopre i costi a fine soggiorno. Con AcqueraPro AI in circa 25 secondi riceve un preventivo dettagliato, voce per voce. Il cliente sa prima quanto spenderà e su cosa”.

Il sistema aiuterà anche voi a lavorare meglio?

“Certo, usando la piattaforma impariamo meglio i desiderata del cliente. Sappiamo cosa chiede, dove andrà, cosa si aspetta. Questo permette di prepararci. E nello yachting – che vive di last minute – fa la differenza. Ci aiuta ad essere più efficienti e pronti, con beneficio diretto sul servizio offerto. È un approccio disruptive, a quanto ci risulta siamo gli unici ad averlo adottato in modo così strutturato. Sappiamo che altri ci stanno pensando, e va bene perché si rafforza l'intero sistema. Noi abbiamo iniziato tre anni fa, le agenzie spesso si somigliano: tutte puntano sul servizio H24, la conoscenza del territorio, la disponibilità. Ma per noi non era sufficiente, volevamo aggiungere qualcosa di concreto. E se offro una piattaforma con cui lavorare, interagire, ottenere risposte subito, ti sto dando qualcosa che misuri. Ci vorrà tempo, certo. Non pensiamo di aver scoperto l'acqua calda, ma siamo stati pionieri di un cambio di approccio”.

Quali difficoltà avete incontrato nello sviluppo?

“La principale è stata creare e mantenere una banca dati aggiornata. Quando imbocchi la via del digitale, non puoi più fermarti: se i dati sono vecchi, il sistema perde valore, anche se funziona benissimo. Serve un aggiornamento costante, e questo è un impegno enorme. Abbiamo una rete di uffici che ci aiuta a raccogliere le informazioni locali e una struttura centrale che le valida e aggiorna. Da una parte c'è il team IT che sviluppa la piattaforma, dall'altra il back office che lavora sui contenuti. È un processo continuo, non finisce mai”.

Come vede l'evoluzione del rapporto tra tecnologia e servizi nei prossimi anni?

“Non riesco a immaginare un futuro in cui mando un avatar a bordo e trovo il clone del comandante ad accoglierlo. La qualità del servizio sul territorio resta fondamentale. È un elemento distintivo su cui stiamo investendo molto, anche attraverso un progetto di formazione importante. Il nostro settore, quello delle agenzie, è piccolo e fatica a trovare personale qualificato. Per questo

abbiamo avviato un programma di inserimento di giovani in vari ruoli e paesi, una sorta di academy nata in collaborazione con l'Università Ca' Foscari, che vogliamo espandere. Il fattore umano resta al centro, non diventeremo una software house. Continueremo a investire sulle persone, sull'organizzazione”.

E la tecnologia come si inserisce nel progetto?

“La tecnologia può migliorare i processi, rendere trasferibili conoscenze che altrimenti resterebbero nella testa di pochi. Credo che per almeno i prossimi dieci anni il nostro settore sarà ancora fatto di professionisti qualificati, ma l'agenzia di vent'anni fa non può rimanere la stessa. Il nostro è un settore frammentato, di nicchia, e molte piccole realtà faranno fatica ad adattarsi. Ma per noi la tecnologia è un fattore abilitante: ci aiuta a lavorare meglio, a essere più efficienti, a migliorare la vita delle persone e la qualità dei servizi. Se vogliamo fare un salto di livello, dobbiamo condividere le migliori competenze, la best expertise, e i sistemi servono anche a questo. Per quanto mi riguarda, è l'unica strada possibile”.

Quando sarà pienamente operativo il sistema?

“Questo sarà per noi un anno di test. L'obiettivo è renderlo pienamente utilizzabile per la stagione caraibica, ma ci arriveremo in modo graduale. Non possiamo aprire tutto subito: dobbiamo verificare la tenuta della piattaforma di fronte a centinaia, magari migliaia di utenti. Non è come accendere un interruttore: è una sfida di lungo periodo, e non abbiamo l'ansia di dover rendere tutto operativo al 100% da subito. Ogni mese, ogni settimana, aumentiamo il numero degli utenti, ma con grande attenzione. Perché ogni persona è diversa, ogni utente ha il suo tempo per comprendere, digerire e usare lo strumento. Noi dobbiamo rispettare questi tempi e, allo stesso tempo, garantire una fruibilità perfetta del sistema”.

Quali sono i primi feedback da chi lo sta già usando?

“I feedback che stiamo ricevendo sono incoraggianti. Anche la piattaforma digitale che abbiamo iniziato a costruire tre anni fa è nata grazie al supporto dei comandanti: non è frutto solo della nostra immaginazione o esperienza, ma anche dei loro suggerimenti, delle loro indicazioni su ciò che realmente serve a bordo. Abbiamo cercato di interpretare al meglio i loro desideri e continuiamo a farlo”.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER GRATUITA DI SUPER YACHT 24

SUPER YACHT 24 È ANCHE SU WHATSAPP: BASTA CLICCARE QUI PER ISCRIVERSI AL CANALE ED ESSERE SEMPRE AGGIORNATI

This entry was posted on Monday, June 23rd, 2025 at 9:30 am and is filed under [Suppliers](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.

