

Trips

Piattaforma di Prenotazioni Peer to Peer
per alloggi Extra-alberghieri

White Paper

Versione 3.5

Ultimo aggiornamento: 11 Novembre 2018

Nota: ad Aprile 2020 appare opportuno rivedere il White Paper.

Sono cambiate parecchie cose nel panorama internazionale e andremo ad aggiornare alcuni aspetti del progetto.

I concetti di base e le strategie però non cambiano.

Anzi, proprio in questo contesto ci rendiamo conto di come avevamo anticipati i tempi: smart working e nomadi digitali, aziende distribuite, necessità di alternative alle OTA e così via sono oggi temi molto caldi.

Siamo pronti.

Di Luca De Giglio (luca@tripscommunity.com) e della Community Trips

[Sintesi](#)

[Glossario](#)

[Benvenuto/a](#)

[Localizzazione](#)

[Contesto Turistico e Mercato Affitti Extra-Alberghiero](#)

[Nomadi Digitali](#)

[Compendio](#)

[Chi siamo](#)

[Introduzione](#)

[L'Impossibilità di un miglioramento](#)

[Commissioni](#)

[Una Ridistribuzione Equa della Ricchezza](#)

[Altri Problemi Legati alle Piattaforme Centralizzate](#)

[I Punti Deboli delle Piattaforme.](#)

[La proposta Trips](#)

[Le Soluzioni](#)

[Le Commissioni](#)

[Qualità degli Annunci](#)

[Approvazione Annunci](#)

[Marketplace](#)

[Le Politiche di Cancellazione](#)

[Lungo Termine](#)

[Cancellazioni Degli Host](#)

[Il Panel](#)

[I Migliori Guest](#)

[Salute dell'Account](#)

[Rimborso Danni](#)

[Caratteristiche](#)

[Creazione Automatica delle Inserzioni](#)

[Sincronizzazione del Calendario Avanzata](#)

[Fidelizzazione degli Ospiti Avanzata](#)

[Sistema di Messaggistica Aperto](#)

[Channel Managers](#)

[Fidelizzazione della Piattaforma](#)

[Link Verso OTA](#)

[Cash back per Host](#)

[Affiliazioni](#)

[Privacy](#)

[Pagamenti](#)

[Rischio di Volatilità](#)

[L'irreversibilità dei pagamenti delle criptovalute](#)

[Tempistiche e Casistiche Pagamenti](#)

[Acquisizione Clienti](#)

[1\) Prezzo](#)

[2\) Fidelizzazione Personalizzata](#)

[3\) Pagamenti in Criptovaluta](#)

[4\) Tokenizzazione](#)

[5\) Priorità sulle disponibilità](#)

[6\) Marketing](#)

[7\) Piattaforma di Lavoro](#)

[8\) Disintermediazione semplificata](#)

[9\) Origin Protocol Network](#)

[Il Software](#)

[DAO](#)

[Proprietà](#)

[Governance](#)

[Trasparenza](#)

[Fondazione e Azienda Operativa](#)

[IMO](#)

[Le ICO](#)

[Il Token: Trips](#)

[Road Map](#)

[Conclusioni](#)

[Approfondimenti e Collaborazioni](#)

Sintesi

Il mercato degli affitti a breve termine sta vivendo una crescita costante, specialmente dopo la nascita di Airbnb e Booking.com .

Durante l'anno 2017 il mercato e' cresciuto del 7% rispetto all'anno precedente. Gli ospiti globali hanno raggiunto il numero totale di 1,2 miliardi, il numero più' alto negli ultimi 7 anni.

Un ulteriore incremento del 4-5% e' previsto nel 2018 e nei successivi 5 anni (fonte: [UNWTO: World Tourism Barometer - 2017](#)).

Ci sono due fattori principali che hanno contribuito all'incremento dell'offerta di alloggi da parte di privati:

1. Aumento degli alloggi disponibili, assieme al declino del mercato immobiliare e la complessità degli affitti a lungo termine.
2. Aumento del volume di utenti che possono muoversi e viaggiare per periodi corti/medio/lunghi (es. studio, lavoro, piacere).

Questa crescita ha sicuramente aiutato e supportato le piattaforme di affitti come Airbnb e Booking.com . Sfortunatamente, allo stesso tempo, la loro avidità e vivacità ha creato un mercato monopolistico capace di controllare Hosts e Guests.

Queste piattaforme sono ora in grado di decidere quali hosts ottengono più visibilità, e come i profitti sono distribuiti, i quali solitamente finiscono maggiormente alla piattaforma e in minima parte agli Host.

Il costo, invece, e' sostenuto dagli ospiti che pagano alte commissioni.

La disintermediazione, che significa affittare senza dover sostenere le spese per le piattaforme di mediazione, pare una battaglia persa per come è stata implementata fino ad ora.

Eliminando la piattaforma di mediazione operando con una blockchain aperta, il risultato sarebbe un significativo trasferimento di valore dalla piattaforma agli attuali utenti: Host e Guest. Trips è un marketplace decentralizzato basato su blockchain che facilita lo transazione diretta tra Host e Guest attraverso l'uso di Smart Contracts.

Usare Trips significa più guadagni per gli Host e meno spese per i Guest.

Il nostro token, chiamato Trips, viene usato come moneta di scambio per l'acquisto di ospitalità e servizi.

Vediamo ora un po' di numeri!

I Guest pagano fino al 12% (+IVA) per prenotare su Airbnb o Booking.com, e al momento non ci sono reali alternative a queste piattaforme. In aggiunta, c'è una commissione del 5% per gli hosts, portando il totale delle commissioni al 17%.

Se prendiamo in considerazione anche le commissioni per le carte di credito (circa 3%), arriviamo a un totale attorno al 20%. Le piattaforme di intermediazione aggiungono costi significativi, ed eliminandoli dalla scena avrebbe un impatto estremamente positivo sui guadagni degli Host, e meno spese per i Guest. Le piattaforme estraggono un sacco di profitti dal sistema.

In aggiunta, Trips implementerà un sistema per garantire la qualità degli annunci, politiche di cancellazione oneste, affitti a medio/lungo termine e reputazione di Host e Guest, oltre a pagamenti in crypto e moneta fiat.

Glossario

OTA: Online Travel Agency. Agenzia di Viaggi Online. Alcuni esempi sono: Airbnb, Booking.com, Expedia, Homeaway.

Annuncio: Pagina che presenta descrizioni, foto, prezzi, recensioni ed informazioni in generale di un alloggio in affitto.

ICO: Initial Coin Offering. Vendita di un token prima del lancio sul mercato. Serve a raccogliere fondi e dare un valore di mercato e liquidità al token stesso.

DAO: Decentralized autonomous organization è una organizzazione la cui attività ed il cui potere esecutivo sono ottenuti e gestiti attraverso regole codificate, come programmi per computer chiamati Smart Contract.

DAPP: App Decentralizzata. Un sito o app decentralizzati, di solito sulla blockchain.

Smart Contract: sono protocolli informatici autonomi e decentralizzati che facilitano, verificano, o fanno rispettare, la negoziazione o l'esecuzione di un contratto senza bisogno di affidarsi a terze parti.

Token: Criptovaluta utilizzata all'interno di una piattaforma.

Trips: i token della nostra piattaforma.

Host Guarantee Deposit: Il deposito di garanzia che un Host blocca in Trips per garantire il Guest e la piattaforma in caso di problemi causati dall'Host stesso.

Trips Guarantee Fund: Il deposito di garanzia che Trips blocca per garantire il Guest e l'Host la piattaforma in caso di problemi causati da entrambi.

Fondo in Trips: parte dei 63 milioni di Trips emessi che restano a disposizione di Trips per operazioni a sostegno della piattaforma stessa (per esempio protezione contro la volatilità del prezzo).

Proof of Stake: "prova che si ha una posta in gioco". È il nome di un metodo per la messa in sicurezza di una rete di criptovaluta e per il conseguimento di un consenso distribuito. È basato sul principio che ad ogni utente venga richiesto di dimostrare il possesso di un certo ammontare di criptovaluta.

Early Adopter: utente di una piattaforma nuova.

Gig Economy: nuove formule di impiego caratterizzate alla breve durata, basse o inesistenti protezioni sociali.

CLV: Customer Lifetime Value. Previsione di quanti soldi un cliente in media porta all'azienda da quando inizia ad utilizzare a quando smette di farlo.

CAC: Customer Acquisition Cost. Quanto costa all'azienda acquisire un cliente.

ROI: Ritorno sull'investimento.

Chargeback: Un chargeback si verifica quando un acquirente chiede alla società emittente della carta di stornare un pagamento.

Benvenuto/a

Questo White Paper è il risultato della mia esperienza di 18 anni nel settore extralberghiero e di mesi di discussioni con alcune decine di Host e Guest.

Abbiamo analizzato ogni singolo aspetto del nostro futuro portale decentralizzato.

Questo documento è stato creato nell'Agosto del 2017 e concluso a fine Aprile 2018 dopo centinaia di ore di discussioni, scritte, in collegamento vocale e anche di persona in raduni dedicati.

Crediamo che sia una sintesi di alto livello di un progetto estremamente avanzato di portale decentralizzato.

Speriamo sia la base di un lavoro serio, di lungo termine e ragionato sulla creazione di un'alternativa socialmente più equilibrata delle OTA attuali.

Resta ancora molto da teorizzare e moltissimo da costruire e provare.

Questo progetto è una maratona concepita e strutturata fin dall'inizio per resistere a innumerevoli cadute e ripartenze, senza nessuna illusione di farcela al primo colpo.

Crediamo che in un contesto come quello attuale della blockchain sia assolutamente fondamentale creare resilienza e sbagliato presentare progetti scritti a tavolino illudendo i partecipanti che una buona esecuzione sia garanzia di successo.

L'unica garanzia al momento è che si andrà per tentativi, cercando di crescere su di un terreno in continuo movimento rafforzando il progetto stesso ad ogni difficoltà.

A questo scopo il centro del progetto è la community, non del software od una ICO.

Il software si crea, i soldi si raccolgono ma ciò che ci renderà indistruttibili sarà la creazione di una community solida i cui partecipanti troveranno giovamento anche durante il percorso, non solo alla realizzazione del progetto.

Buon divertimento!

Luca De Giglio

Localizzazione

Trips è un progetto globale e servirà Host e Guest in tutto il mondo.

Ci concentreremo inizialmente sull'Italia per costruire un modello che funzioni da noi, in un mercato che conosciamo molto bene.

Una volta che il modello si sarà dimostrato efficace, apriremo ad altri paesi e troveremo un modo per localizzare in ciascun mercato, piuttosto che usare l'approccio standardizzato delle piattaforme corporative globali.

La localizzazione sarà basata sulla cooperazione delle comunità locali.

In altre parole, ogni paese, o anche ogni città, sarà libera di considerare Trips un protocollo aperto e adattarlo alla propria situazione.

Contesto Turistico e Mercato Affitti Extra-Alberghiero

L'extralberghiero è un mercato in continua crescita soprattutto da quando il turismo "fai da te" si è impossessato del digitale come elemento di evoluzione del settore.

L'industria ha avuto nel 2017 un incremento del 7% rispetto all'anno precedente; in quanto ad arrivi, la crescita più alta degli ultimi 7 anni.

Si prevede un ulteriore incremento a livello globale del 4%-5% nel 2018 e nel quinquennio successivo [fonte dati *UNWTO:World Tourism Barometer*].

In questo panorama l'Italia si colloca in quinta posizione nel 2017 con 50.7 Milioni di arrivi internazionali, segnando una ripresa anche nell'incoming.

La spesa turistica ha raggiunto un valore di 70.2 Milioni di Euro, pari al 4.2% del PIL nazionale; l'indotto occupa 2.7 Milioni di lavoratori regolari e stagionali.

In particolare cresce la domanda di vacanze caratterizzate da comfort e strutture di accoglienza extra-alberghiera, usufruendo per qualche giorno dell'ospitalità della gente del luogo nell'ambito di un turismo che si fa sempre più esperienziale.

Le prenotazioni sono triplicate nell'ultimo biennio con un rilevante tasso di crescita pari a circa 20.000 unità in tutto il territorio nazionale; inoltre è stato rilevato che la permanenza media negli esercizi extra-alberghieri è più lunga che negli alberghi (5,07 contro 2,97 notti per cliente).

Le destinazioni privilegiate sono le città (35%), i piccoli centri urbani e la campagna (38%), dove l'alloggio presso case di proprietà costituisce una nuova alternativa all'agriturismo.

Principale motivazione che spinge a ricercare questo tipo di ospitalità è il turismo culturale (50%), seguito da quello balneare (23%) e, a distanza, da quello enogastronomico (5%), ma c'è anche chi sceglie l'accoglienza in case private per ragioni di lavoro (10%).

Questi numeri spiegano come mai siano sorte nell'ultimo decennio molte piattaforme che si propongono come gestori di servizi e punto di incontro tra domanda ed offerta; un fenomeno ormai consolidatosi in tutto il contesto italiano ed europeo.

Due sono i principali fattori che hanno contribuito all'incremento dell'offerta turistica di immobili da parte di soggetti privati:

1. La crescita di alloggi liberi e disponibili, connessa alla flessione compravendite e alla complessità del sistema degli affitti a lunga scadenza (rischi derivanti da morosità, immobilizzazione del capitale per lunghi periodi, ecc.)
2. Volume in crescita di utenti che hanno maggiore possibilità/necessità di spostamento per pochi giorni (lavoro/ studio/ divertimento).

Nomadi Digitali

Siamo Nomadi Digitali dall'inizio degli anni 2000, e abbiamo visto questa nicchia [crescere e diventare mainstream](#). Il numero di lavoratori remoti crescerà fortemente in futuro.

Questa fetta di mercato ha un problema attualmente non risolto: **prenotare una stanza o appartamento per alcune settimane o mesi è piuttosto complicato.**

La ragione principale è che gli hosts sono focalizzati sui turisti e molti appartamenti non sono adatti per le necessità dei lavoratori remoti o Nomadi Digitali.

Gli annunci non specificano chiaramente le caratteristiche come velocità di internet, possibilità di prenotare a lungo termine e possibilità' di lavorare tranquillamente dal proprio computer portatile.

La buona notizia è che basta un piccolo upgrade agli appartamenti e ai loro annunci per renderli adatti a questa nuova categoria di utenti.

Abbiamo fatto ricerche estensive sulle necessità dei Nomadi Digitali e creato una serie di specifiche che implementeremo in Trips.

Questo crea una grande opportunità' per Trips di operare in entrambi nuovi e tradizionali mercati.

Utilizzare Trips permetterà di entrare immediatamente in questo nuovo mercato in crescita.

Inoltre, l'acquisizione di guests è sensibilmente più economica visto che la domanda è presente là dove l'offerta manca.

La cosa importante da notare é che gli Host interessati ai Nomadi Digitali non saranno penalizzati nei confronti delle prenotazioni da parte di turisti, visto che i miglioramenti alla proprietà la renderanno più attraente per tutti. Come risultato, gli Host vedranno probabilmente un mix di prenotazioni a corto e lungo termine.

Compendio

Decentralizzazione del mercato per affitti extra-alberghieri.

Come detto l'affitto extra-alberghiero sta vivendo un momento di gloria, Airbnb lo ha sollevato dalla posizione di nicchia in cui si trovava e lo ha portato a pari livello degli Hotel.

La domanda e l'offerta sono in costante crescita mentre le dinamiche del settore non sono cambiate: è ancora un classico marketplace con le piattaforme in una posizione sempre più dominante.

Il risultato è l'assottigliamento dei margini per i fornitori di alloggi e una crescente voracità delle piattaforme, principalmente Airbnb e Booking.

Gli ospiti pagano commissioni elevate per prenotare, spesso senza nemmeno rendersene conto, dovendo sborsare più soldi per il privilegio di usare una piattaforma piuttosto che prenotare direttamente con il proprietario.

Gli Host dal canto loro hanno cercato di attirare prenotazioni dirette per anni, ma con scarsi risultati in quanto i vantaggi del prenotare tramite una piattaforma sono molti e si è dimostrato molto difficile convincere gli ospiti a saltare i portali.

La disintermediazione, come la si è cercata di attuare fino ad ora, sembra una battaglia persa.

Se sostituissimo l'intermediario con una blockchain il potenziale risultato sarà un massiccio trasferimento di ricchezza dalle piattaforme agli effettivi utilizzatori: Host (locatori) e Guest (ospiti).

Trips è un mercato decentralizzato di prenotazioni di alloggi basato sulla blockchain che facilita le transazioni tra Guest e Host sfruttando la potenza degli "smart contracts".

Il risultato che ne consegue è un maggiore guadagno per i proprietari (gli Host) e una minore spesa per gli ospiti (Guest).

La nostra criptovaluta, i Trips, verrà utilizzata come moneta di scambio per l'acquisto dei servizi di ospitalità.

Grazie a queste nuove tecnologie ci poniamo come obiettivo la completa trasformazione del settore in un ecosistema più equo.

In altre parole: quello che oggi fanno le OTA lo farà il software e la community.

Chi siamo

Una Lunga Storia nell'Extralberghiero

Nel 2001 Luca De Giglio ha creato un sito simile ad Airbnb a Praga, con il solo scopo di guadagnare denaro online e viaggiare (quello che si chiama un "lifestyle business").

Ha avuto successo e ha viaggiato per il mondo per 8 anni a tempo pieno.

Nel 2005 ha creato il primo portale di prenotazione, che offriva dettagli come la possibilità di recensioni, contenuto gestito dall'Host, un sistema di messaggi filtrati, ricerca algoritmica, profilo dell'Host e così via.

Si chiamava Apartmentoski.com ed era basato in Germania.

Nel 2008 ha iniziato un processo di scalabilità del modello di business con un nuovo progetto al quale si unirono 30 persone, ognuna con lo scopo di costruire un sito locale in ogni città.

Il progetto fu indirettamente distrutto da Airbnb, basato sullo stesso modello ma in modo assai migliore e con investimenti superiori di molti ordini di grandezza.

Nel 2013 ha cambiato modello e ha lanciato una startup chiamata Adormo trovando investitori (Eleven Fund) a Sofia in Bulgaria: si è spostato lì e ha prosperato in questo mercato in crescita. Lavorando per i clienti e aiutandoli a gestire Airbnb, Booking, Homeaway, Tripadvisor etc. ha acquisito una nuova prospettiva del mercato del vacation rental.

Quando nel 2016 Airbnb ha iniziato a spostare il suo focus dall'approccio centrato sull'Host ad uno più centrato sul Guest, è diventato evidente che l'epoca d'oro per gli Host volgeva al termine.

Oggi Adormo è molto ben posizionato in questo mercato che conosce estremamente bene e fa parte di una più vasta comunità di professionisti dell'industria dell'extra alberghiero.

La Community Trips

La Community è la base di tutto il progetto.

I suoi membri forniscono il lavoro e i finanziamenti necessari per la prima fase del progetto per poi diventare la base solida sulla quale creare la piattaforma.

Il 7 Febbraio 2018 abbiamo lanciato uno spazio di lavoro online sulla piattaforma collaborativa Discord.

Quello è stato il momento nel quale è nata la Community.

Da subito molte persone si sono messe a disposizione per collaborare e nel giro di pochi giorni la Community ha tradotto il White Paper, estratto video delle conferenze che Luca ha tenuto in giro per l'Italia, iniziato a discutere non solo i vari capitoli del White Paper ma le basi stesse di Trips: da come gestire i pagamenti a come definire delle linee guida per gli Hosts eccetera.

Ad oggi Discord conta circa 228 membri di cui circa 40 hanno attivamente lavorato e collaborato al progetto.

Questo risultato si è ottenuto in maniera completamente organica (non sono stati spesi soldi in marketing).

A Febbraio si è anche tenuto il primo Raduno in Toscana al quale hanno partecipato 18 persone.

La Community è al momento formata per la maggior parte da Host e siamo alla ricerca di collaboratori anche non-Host che possano contribuire a dare una prospettiva il più possibile equilibrata.

Tutte le competenze sono preziose: blockchain, Guest (esperienza di viaggio), Marketing, Programmazione, Finanza, Contabilità, Investimenti, Social eccetera.

Questo non è e non deve essere un progetto di Host, ma di tutti gli utenti di una piattaforma di prenotazioni.

Crediamo che questa community possa continuare a crescere sostenuta dall'interesse nel nuovo concetto di decentralizzazione e dalla necessità di uscire dal mondo monopolistico del settore extra-alberghiero in mano a poche grandi piattaforme.

I numeri per ora ci danno ragione come visto da Febbraio, mese di lancio della community.

Dove Siamo

Luca De Giglio vive a Sofia, in Bulgaria con frequenti permanenze in Italia e nel Sud-Est Asiatico.

Adorno è basato a Sofia, in Bulgaria.

La Community è al 90% in Italia con alcune persone residenti in altri paesi.

Trips prevede la possibilità di diventare una fondazione basata in Svizzera, Malta, Gibilterra od altri paesi con una legislazione avanzata sulla blockchain.

Introduzione

Come Airbnb ha perso la fiducia degli Host mentre Booking non l'ha mai avuta

In breve: Il sogno è finito.

Per Airbnb c'è stato un periodo in cui la parola "community" ha avuto un senso.

Con l'aumentare degli investimenti sulla piattaforma, questa si è lentamente ma solidamente trasformata in una corporazione classica.

Nel 2016 molti Host hanno iniziato a notare come la piattaforma si stesse allontanando dall'approccio iniziale basato sull'Host a quello attuale orientato più verso i Guest.

Le commissioni per gli Host sono salite dal 3% al 4% o al 5% (+ IVA), a seconda delle politiche di cancellazione.

In alcuni paesi le politiche di cancellazione sono state modificate così da permettere ai Guest di cancellare la loro prenotazione senza penali, aumentando di fatto il rischio di camere o appartamenti sfitti per gli Host.

Siamo chiari su una cosa: queste mosse hanno un senso e sono condivisibili.

Airbnb è un marketplace ed uno dei suoi principali doveri è tenere in equilibrio la domanda e l'offerta.

Quando in alcune città l'offerta di alloggi era troppo elevata, hanno fatto in modo di rendere il business meno redditizio per gli Host e più interessante per i potenziali Guest in modo da ristabilire l'equilibrio.

Ciò che veramente ha aperto gli occhi di molti Host è stata l'introduzione dei Prezzi Smart: si tratta di un algoritmo che è stato presentato all'Host come un ottimo modo per regolare i prezzi alla domanda.

All'interno di questo algoritmo ci sono i Price Tips: suggerimenti di prezzo che in molti casi sono completamente inaccettabili per la maggior parte degli Host, in alcuni casi i prezzi suggeriti sono addirittura il 50% in meno rispetto ai prezzi correnti di mercato.

Alcuni Host hanno accettato questi suggerimenti e hanno ricevuto prenotazioni, dando vita ad una corsa al ribasso.

Il risultato è che i prezzi mediamente sono diminuiti del 30% in alcune regioni.

Chi ne trae profitto? Gli Ospiti, che possono prenotare a prezzi più vantaggiosi e Airbnb che in questo modo è in grado di aumentare il numero di ospiti che prenota tramite la sua piattaforma.

Se il cliente medio percepisce che è più economico prenotare tramite Airbnb che tramite Booking, il vantaggio per Airbnb sarà enorme.

Molti Host invece si sentono traditi e "spremuti".

Sono loro quelli che mettono a disposizione la casa, le lenzuola pulite, l'accoglienza e tutto il resto.

Dapprima sono stati invitati in questo mercato con la promessa di facili guadagni e facile acquisizione di ospiti e in pochi anni si sono trovati in una posizione in cui sono tenuti a fornire servizi di alta qualità ma con margini di guadagno ridotti.

Moltissimi Host Airbnb sono arrabbiati e pronti a cambiare piattaforma.

Però un'altra piattaforma veramente competitiva che si comporti diversamente non esiste.

Booking è più vecchio di Airbnb ed aveva iniziato solo con gli alberghi.

Quando sono entrati nel mercato dell'extra-alberghiero, lo hanno fatto nel loro solito modo: si sono impossessati del mercato utilizzando pubblicità aggressive e una forte politica di fidelizzazione attraverso la garanzia di ottime condizioni per gli ospiti.

Hanno introdotto nel mercato politiche come "Garanzia Miglior Prezzo" (successivamente resa illegale in alcuni paesi europei) e la cancellazione gratuita.

Tutto questo è vantaggioso per gli ospiti ma è spesso molto dannoso per gli Host.

Sono politiche che hanno senso nell'alberghiero ma spesso sono inaccettabili per gli alloggi turistici.

Così, mentre gli Host Airbnb sono stati felici per un po', molti degli Host Booking felici non lo sono mai veramente stati.

L'Impossibilità di un miglioramento

Airbnb e Booking non sono da biasimare. È così che funzionano le piattaforme centralizzate.

Potresti chiederti come mai Airbnb abbia rinunciato a tutti i buoni propositi e le buone intenzioni accumulate negli anni.

Secondo noi non avevano alternative.

Se si osserva questo mercato come una lotta tra questi due giganti, è facile comprendere perché nessuno dei due possa permettersi di ridurre la propria profittabilità.

Airbnb ha bisogno di massimizzare il CLV (Customer Lifetime Value = quanto rende il cliente) per poter mantenere un CAC (Customer Acquisition Cost = quanto costa acquisire un cliente) sostenibile e competere con Booking.

Booking parte avvantaggiato, in quanto può offrire anche sistemazioni in Hotel, avendo di fatto un'offerta di gran lunga maggiore rispetto a quella di Airbnb.

Questo è probabilmente il motivo per cui Airbnb sta cercando di ampliare la propria offerta creando nuovi mercati come ad esempio "Experiences" od offrendo stanze di Hotel.

In altre parole se Booking può investire più di Airbnb per acquisire nuovi clienti, Airbnb è condannato.

E viceversa se Airbnb trova il modo di massimizzare il CLV sarà Booking ad avere problemi.

Queste dinamiche non dovrebbero sorprendere: sono alla base di tutto il capitalismo moderno.

Ciò che ci preme sottolineare è che questa tendenza non cambierà.

Mentre loro continueranno a "disputarsi i clienti" gli Host si sentiranno via via più schiacciati e maltrattati ed i Guest continueranno a pagare commissioni alte.

Inoltre, è facile prevedere che una volta che il mercato continua ad andare in questa direzione e diventa un duopolio commissioni non possano far altro che aumentare per un prevedibile effetto cartello, implicito od esplicito.

Commissioni

Il Costo delle Piattaforme

Le commissioni hanno poca importanza quando le cose vanno bene.

Prendiamo ad esempio gli scambi di criptovalute: quando si può ottenere un guadagno del 50% perché preoccuparsi se la commissione dell'exchange è del 2% o dello 0,5%?

Lo stesso discorso è applicabile a Airbnb: per anni gli Host non hanno considerato il 3% un costo reale in quanto i margini di guadagno erano comunque alti.

Adesso stanno portando le commissioni al 5% ed in alcuni paesi non è inclusa l'IVA, pertanto il costo reale è di circa il 6%.

Gli Host inoltre stanno iniziando a capire che il 6-12% che l'ospite paga ad Airbnb viene pagato per accedere al loro appartamento, quindi è potenzialmente denaro che potrebbero ottenere loro.

Se il margine di guadagno è del 50% tutto questo può essere ignorato, ma se dovesse scendere al 10% si capisce immediatamente come i propri potenziali guadagni che vengono assorbiti dalle piattaforme sono appetibili.

Questo non è per dire che le piattaforme non creano valore, anzi, ma è l'inizio di una riflessione su quanto sia giusto pagarle.

Gli ospiti, d'altra parte, son sempre stati contenti di pagare fino al 12% (+IVA) in più, perché non ci sono reali alternative: se vuoi quell'appartamento è con Airbnb, o niente.

Queste commissioni arrivano fino a un 5% per gli Host e 12% per i Guest, per un massimo del 17%.

Se poi sommiamo le percentuali addebitate per transazioni con carte di credito, circa il 3%, arriviamo fino a un totale del 20%.

D'altra parte le prenotazioni più costose innescano una incidenza inferiore per il costo del servizio, fino ad un minimo del 6%.

Secondo la nostra analisi il 12% inizia a diminuire quando l'importo totale della prenotazione è di 1000€ o più.

Quindi, per semplicità, stimiamo mediamente le tariffe di Airbnb intorno al 15%.

Anche le tariffe di Booking sono intorno a questa percentuale: in linea di massima si sente parlare del 15%-18% con la possibilità di aumentarla e ottenere più prenotazioni grazie al "Visibility Booster", una funzione che permette di avere maggiore visibilità in cambio di maggiori

commissioni.

Così come per gli “Smart Prices” (Prezzi Intelligenti) se la maggior parte degli Host usasse questa funzione le commissioni aumenterebbero ed i risultati resterebbero invariati per tutti.

Facciamo un po' di conti.

Quanto guadagnerebbero gli Host utilizzando una piattaforma senza commissioni?

Un Host le cui prenotazioni ammontano a 10.000€/anno risparmierebbe 1500€

Un Host le cui prenotazioni ammontano a 20.000€/anno risparmierebbe 3000€

Un Host le cui prenotazioni ammontano a 50.000€/anno risparmierebbe 7500€

Un Host le cui prenotazioni ammontano a 1 M €/anno risparmierebbe 150.000€

Quindi queste piattaforme hanno un costo rilevante, ed eliminandole dallo scenario si potrebbe avere un impatto estremamente positivo sui guadagni degli Host e sui prezzi pagati dai Guest.

Una Ridistribuzione Equa della Ricchezza

La sottile linea tra imprenditori e lavoratori non protetti

Esiste un rischio nascosto nell'essere un Host di Airbnb oggi: **quello di diventare nulla più che un impiegato, ma senza alcun tipo di sicurezza lavorativa e di assistenza sociale**, con requisiti di produttività molto elevati e con l'obbligo di fornire i mezzi di produzione.

Si pensi alla necessità di essere SuperHost per avere un numero sufficiente di prenotazioni e al fatto che la casa e tutti gli strumenti e le spese ad esso associati sono forniti all'ecosistema dall'Host, non dalle piattaforme.

La differenza è solo nei guadagni.

Il concetto può essere facilmente compreso con questo esempio: in una determinata città il guadagno medio per un receptionist d'albergo è di 1000€ al mese.

Oltre ai 1000 €, i contributi sono pagati dal datore di lavoro, l'assicurazione sanitaria è inclusa, c'è un certo livello di sicurezza del lavoro e non è necessario portare nulla da casa per svolgere le proprie mansioni (ad esempio il computer e il telefono sono forniti dall'Hotel).

Le ore di lavoro settimanali sono 40 e si ha diritto a 20 giorni all'anno di ferie.

La domanda quindi diventa: quanto dovrebbe guadagnare un Host Airbnb perché ne valga la pena?

In altre parole, quanto dovrebbe guadagnare mensilmente per far sì che il lavoro da receptionist non sia più allettante?

Per semplificare le cose consideriamo che sia la posizione di Host Airbnb che quella di receptionist diano le stesse gratificazioni professionali, quindi questa non è una variabile.

In questo esempio ci concentreremo sul guadagno netto, quindi i soldi che rimangono effettivamente nelle nostre tasche per le spese personali dopo aver pagato le tasse, gli ammortamenti etc...

Per semplificare presentiamo due esempi estremi:

- 1) Il guadagno netto come Host è di 10000 € al mese: questo lo renderebbe sicuramente più interessante del lavoro da receptionist in quanto abbiamo abbastanza per pagare qualcuno che ci aiuti e lavorare 40 ore a settimana, o meno, o addirittura delegare tutto.
- 2) Il guadagno netto come Host è di 1000 € al mese: poiché questo importo è raggiunto lavorando 40 ore o di più, con un alto rischio, nessuna sicurezza ecc... è di conseguenza meno allettante del lavoro da receptionist.

Il “giusto guadagno” è da qualche parte a metà strada e varia in funzione di diversi parametri.

Ci sembra ragionevole presumere che dovrebbe essere almeno il doppio del salario netto dell'impiegato per poter almeno pagare tutti i costi aggiuntivi, quindi, per ipotizzare, diciamo che una cifra congrua per questo Host potrebbe essere di 2000 € al mese.

Si noti che questa è una cifra casuale che serve solo per indicare “più del salario base”.

Dunque qualsiasi cifra al di sotto di 2000€ mensili ci dice che l'Host farebbe meglio a lavorare come impiegato.

Il problema con le piattaforme tipo Airbnb e Booking è che non lasciano alternative.

Prenderanno frazioni sempre più importanti del valore creato dall'Host e spingeranno i prezzi verso il basso per poter essere più competitivi.

Gli Host verranno pagati il minimo indispensabile per sopravvivere e gli stupefacenti sviluppi nel Data Mining, nel Machine Learning e nel Big Data renderanno più facile definire esattamente dove si trova il punto di rottura finanziaria di ogni individuo.

In altre parole Airbnb saprà esattamente quanto dovrà pagare un Host per mantenerlo “in vita” nella piattaforma.

Una dinamica simile si è verificata con Uber e si verifica con ogni singola piattaforma poiché questa caratteristica è insita nella loro stessa natura.

Altri Problemi Legati alle Piattaforme Centralizzate

Non riguarda solo i soldi

Essere dipendenti al 100% dalle piattaforme per ottenere prenotazioni genera anche un altro insieme di problemi.

- **Rischio Chiusura dell'Account**

A volte Airbnb chiude gli account. Nessuna spiegazione è dovuta, nessun ricorso è possibile. Gli Host che si guadagnano da vivere solo con Airbnb si ritrovano da un giorno all'altro letteralmente a terra, impossibilitati a continuare.

Passare ad altre piattaforme è possibile ma non è un'opzione a breve termine: ci vuole molto tempo per costruire la reputazione.

- **Degradazione dell'Account**

Altre volte l'account resta online ma l'algoritmo di ricerca della piattaforma decide che gli annunci ad esso collegati non debbano più essere visibili.

Gli annunci appaiono poco o per niente.

Tutto sembra essere a posto ma l'Host si ritrova da un giorno all'altro senza prenotazioni.

Spesso l'algoritmo comprensibilmente punisce chi lavora male e non rispetta le regole, altre volte i parametri sono di diversa natura: forse l'Host aveva rifiutato troppe richieste di Guest dichiarati incompatibili nell'annuncio (giovani in un residence per famiglie per esempio), forse le disponibilità date al portale sono poche (perché presente in altri portali), oppure l'Host ha scelto non accettare prenotazioni istantanee andando contro la politica del portale.

Le motivazioni possono essere tantissime ma non ci è dato conoscerle.

Non esiste un report che indichi in maniera trasparente dove, e se, l'Host abbia sbagliato.

Sa salute dell'account è delegata ad un giudice, l'algoritmo, che non motiva le proprie sentenze e non concede appello.

Per i troppi Host che sono presenti in un solo portale l'algoritmo è come un datore di lavoro col potere assoluto.

Si comincia così ad intravedere il motivo per il quale alcuni parlano di un nuovo tipo di sfruttamento del lavoratore nella cosiddetta gig economy.

- **Rimborso Danni**

Quando un ospite rompe qualcosa, spetta a Airbnb decidere se l'Host riceve o meno dei soldi a compensazione del danno.

La decisione viene presa da qualche dipendente seduto in qualche ufficio da qualche parte nel mondo e spesso le decisioni sono influenzate dalle opinioni personali dei dipendenti.

Per esempio un dipendente che abita a Dublino potrebbe avere difficoltà a giudicare un caso nel quale mancava l'acqua calda a Sofia perché non sa che in quella città l'acqua calda è centralizzata a livello cittadino e l'Host non ha nessun controllo.

Altre volte le decisioni sono invece influenzate dal clima politico di Airbnb in quella città.

Se è una città ci sono troppi Host, per esempio, possiamo supporre che ci siano maggiori probabilità di una decisione a favore del Guest rispetto ad una città dove c'è penuria di Host.

Ovviamente sono solo supposizioni ma in mancanza di dichiarazioni ufficiali da parte delle OTA possiamo solo fare speculazioni.

- **Fidelizzazione**

Queste piattaforme rendono molto difficile per un Host accogliere più volte gli stessi ospiti, anche tramite il portale.

Ogni volta che un Ospite torna su Airbnb o Booking gli viene presentata una vasta gamma di alternative spesso evidenziando le offerte speciali.

La fidelizzazione scavalcando il portale è ancora più difficile.

- **Concorrenza Sleale**

Airbnb è stato costruito sulla base delle inserzioni illegali e a Booking non interessa se gli Host sono legali o meno.

Possiamo certamente concordare sul fatto che non sia compito della piattaforma fare in modo che gli Host rispettino le leggi locali, che spesso sono obsolete o poco chiare, ma va notato come gli Host in regola siano svantaggiati.

I Punti Deboli delle Piattaforme.

Il Rischio "Scatola Vuota"

La ragione per cui le piattaforme di prenotazione hanno un successo così ampio e vasto è esattamente ciò che li rende deboli: non hanno proprietà.

Immaginate per un momento che ogni singola proprietà nel mondo blocchi tutte le date su Airbnb e su Booking per un mese specifico.

Si esegue una ricerca e non compare nulla.

Non si può prenotare, le OTA non guadagnano e non c'è niente che possano fare.

Senza Host, le OTA sono scatole vuote

Quindi, a conti fatti, **il potere è nelle mani degli Host.**

Questa è la teoria e il potenziale.

La realtà però è che gli Host non hanno un modo reale di usare quel potere.

È davvero difficile organizzarsi e far sentire la propria voce.

E' vero che sono tutti nello stesso "schieramento" così come i lavoratori, ma sono anche in competizione tra loro, quindi non c'è una vera "classe" di cui parlare.

Ma il potenziale è lì, in attesa di un modo per essere espresso.

La Blockchain può liberarlo.

La proposta Trips

Le Soluzioni

Vediamo come possiamo migliorare questo mercato e le vite di Host e Guest con una Piattaforma di Prenotazioni Decentralizzata sulla blockchain.

Le Commissioni

Sono molti i soldi che le piattaforme estraggono dal sistema. Noi possiamo restituirli al mercato.

Trips prenderà il 5% di commissione su ciascuna transazione: 2,5% dall'Host e 2,5% dal Guest.

Questa differenza potrebbe apparire come piccola, ma quando guardiamo il "EBITDA" (i **guadagni** prima degli interessi, delle tasse, del deprezzamento e dell'ammortamento) appare chiaro quanto siano importanti delle commissioni più basse.

Li chiameremo per semplicità **Guadagni** da ora in avanti, anche se non è il termine più appropriato.

Per un teorico Host che incassa 1000 Euro in un mese e riesce a trattenere 200 Euro dopo tutte le spese come commissioni, bollette, check-in, pulizie, mantenimento e così via, quando le commissioni scendono dal 15 al 5% e il risparmio passa tutto all'Host il guadagno cresce significativamente.

E' molto difficile definire un guadagno di riferimento poiché ci sono mercati e tipi di alloggio diversi, così come ci sono persone che realizzano il 5% e altre il 50%.

Cosa accade quando i guadagni sono solo del 10%? Praticamente si raddoppierebbero.

Per semplificare: essere in grado di aggiungere un 10% ai guadagni ha un **enorme impatto** sulla redditività.

Questo concetto è molto chiaro e presente nel settore del Property Management, in cui ci sono aziende che tengono d'occhio la contabilità e sta diventando più presente anche tra gli Host privati che tendono in genere ad essere meno attenti agli aspetti statistici finanziari ma si stanno evolvendo.

Il 5% di commissioni di Trips verrà utilizzato per la gestione della piattaforma e il marketing.

Non sono previsti dividendi.

Questo aspetto ci differenzia da altri progetti sulla blockchain, che tendono tutti ad essere a commissioni 0% e contano sulla tokenizzazione per la redistribuzione dei profitti nel network e il finanziamento delle operazioni.

Siamo convinti dei vantaggi della tokenizzazione ma crediamo sia fondamentale che il modello sia sostenibile a lungo termine e possa fornire supporto alla struttura operativa e budget sostanziali per il marketing in maniera continuativa al di là del successo del token stesso.

Qualità degli Annunci

Nei molti anni in cui noi siamo stati in questo mercato abbiamo imparato una lezione molto chiara:

inserzioni di alta qualità portano valore alla piattaforma mentre inserzioni di bassa qualità hanno un costo.

Per prima cosa definiamo cosa intendiamo per qualità:

Alta qualità: una proprietà ben gestita, pulita e sicura presentata in modo onesto sul portale. Le informazioni quali descrizione, calendari e prezzi sono accurate e complete. L'Host risponde educatamente in modo tempestivo. Tutte queste caratteristiche devono essere vere per definire l'alta qualità.

Bassa qualità: una proprietà mal gestita, scarsamente pulita e non sicura presentata in modo disonesto sul portale. Informazioni quali descrizione, calendari e prezzi sono inaccurate e incomplete. L'Host risponde bruscamente con lunghi ritardi. Solo una o più di queste caratteristiche devono essere vere per definire la bassa qualità.

Nel 2006 Luca ha creato per primo nel proprio portale una qualifica chiamata Best Owner (Il miglior proprietario) in cui i migliori proprietari ottenevano una promozione nella classifica.

La logica alla base della funzione era che questi Host di alto livello garantiscono la soddisfazione dei Guest e agiscono come moltiplicatori di valore.

I numeri in questo esempio sono casuali, senza alcuna base statistica e servono solo a chiarire al massimo il concetto: se investi 1000 € in pubblicità per aumentare il traffico verso la piattaforma e hai solo Best Owners otterrai commissioni per 2000 €.

Mentre se lo stesso traffico porta ad un misto di Good e Bad Host, potresti perdere dei soldi.

Tradizionalmente il problema della qualità di un'inserzione è stato gestito attraverso le recensioni, che noi non consideriamo come uno strumento totalmente affidabile.

Le recensioni sono un ottimo strumento per convincere i potenziali ospiti a prenotare e concludere la transazione.

Di conseguenza sono un ottimo strumento di vendita.

D'altro lato però sono un "indicatore di qualità" mediocre in quanto spesso gli ospiti tendono a lasciare recensioni non del tutto oggettive.

Le ragioni possono essere molteplici, prima fra tutte la volontà di non danneggiare l'Host.

In altri termini un Guest potrebbe pensare: “Sì, ok, la sistemazione non era perfetta, le lenzuola non erano immacolate, ma il proprietario è stato così gentile... ha solo recensioni da 5 stelle e non voglio rovinare la media... darò 5 stelle anche io”.

Dunque le recensioni hanno una forte tendenza ad allinearsi alla media attuale delle recensioni a meno che le aspettative del Guest non siano state completamente disattese o non sia stato maltrattato, spesso non riflettono fedelmente la realtà.

Di fatto un Guest esperto sa che 4 stelle su 5 in Airbnb hanno ragione di essere motivo di sospetto.

Oppure che in Booking è bene evitare qualsiasi sistemazione che abbia un punteggio inferiore a 8/10, indipendentemente da quanto possa sembrare allettante il prezzo.

Il punto è esattamente questo: **se le recensioni fossero oggettive, 4 stelle su 5 dovrebbe essere considerata una buona media.**

Airbnb ha introdotto il distintivo di “SuperHost” per aggirare il problema e far passare il messaggio che “Questo Host è EFFETTIVAMENTE di qualità”.

Quindi questo è il primo dilemma della nostra piattaforma:

- Accetteremo qualsiasi Host, dando la possibilità di dimostrare che vale e quindi lo spingeremo in alto, o in basso, alla classifica?

Oppure

- Effettueremo una selezione all'ingresso rendendo la piattaforma una “Garanzia di Qualità”?

Abbiamo deciso di utilizzare l'approccio “Garanzia di Qualità” per i seguenti motivi:

- **Trasmette Un Messaggio di Qualità della Piattaforma**

Airbnb e Booking accettano chiunque, purchè portino delle commissioni, **e lasciano che siano gli ospiti a pagare il prezzo di una brutta esperienza.**

Praticamente lasciano che siano gli Ospiti a fare una selezione per conto loro.

Ci vogliono almeno 3 ospiti per definire un “cattivo Host” e seppellirlo nelle profondità dell'algoritmo di ricerca.

Ma questi 3 ospiti hanno dovuto pagare con i propri soldi per avere la propria vacanza rovinata.

Se possiamo permetterci di evitare queste situazioni non avremo bisogno di vincoli CLV/CAC così forti e l'investimento in marketing avrà un maggiore ritorno.

In parole più semplici otterremo gli stessi risultati di marketing delle OTA con investimenti minori.

- **Aumenta il passaparola**

Se la maggior parte degli ospiti è soddisfatta arriveremo al punto in cui si dirà: “*Trips ha solo*

inserzionisti di qualità, non di tutto come invece si trova su Booking o Airbnb".
Questo aumenterà il passaparola in maniera esponenziale.

- **Riduce le richieste di assistenza, i reclami e i rimborsi dei danni**

Quando un Host sa ciò che sta facendo, i potenziali problemi si riducono drasticamente. Gli Host veramente bravi sono addirittura in grado di risolvere i problemi causati dagli ospiti stessi, dati dalla loro ignoranza di determinate regole o mancanza di esperienza. Un Host di qualità riduce drasticamente il supporto necessario. Il fatto stesso che sia stato necessario un supporto indica una debolezza nel processo. Ne consegue che riuscire a ridurre al minimo le richieste di supporto rappresenta un elemento di forza.

- **Aumenta la soddisfazione degli Host**

In poche parole: è molto più semplice soddisfare dei buoni Host, piuttosto che altri. D'altra parte è praticamente impossibile far sì che chi lavora male sia soddisfatto. Ci è capitato più volte di vedere delle prenotazioni cancellate perché l'Host ha dimenticato di aggiornare la disponibilità sul calendario, o vedere Host ricevere recensioni da 3 stelle (pensando che sia un voto che va bene) e poi lamentarsi delle mancate prenotazioni perché "Airbnb non funziona", danneggiando il marchio.

Si dirà che le piattaforme forniscono gli strumenti per scegliere le inserzioni migliori, **ma la realtà è che molti Guest non hanno le conoscenze necessarie per usarli.**

Molti ancora non conoscono il significato del distintivo "SuperHost" o considerano 7/10 su Booking come un buon voto.

Quindi la soluzione migliore, nell'interesse dei Guest, appare quella di eliminare chi lavora male o in maniera disonesta dall'equazione.

Approvazione Annunci

Di seguito ecco come Trips intende mantenere un alto livello di qualità degli annunci.

1) Analisi annuncio

Chiunque può aprire un account in Trips e caricare un annuncio, ma la pubblicazione dello stesso avviene solo dopo approvazione della Community.

L'approvazione è effettuata dal Panel.

Il Panel, descritto in maniera approfondita in seguito, è un gruppo di 5 persone sempre diverse formato in maniera dinamica, che prendono delle decisioni relativamente a vari aspetti della piattaforma allo scopo di garantirne la qualità.

Il processo di approvazione prevede:

- un'analisi dell'annuncio in Trips.
- un'analisi dello stesso annuncio negli altri portali.
- il controllo delle recensioni negli altri portali.

Verranno stabiliti degli standard minimi relativi a caratteristiche quali (ma non limitate a):

- veridicità delle affermazioni.
- completezza delle informazioni.
- qualità delle fotografie.
- recensioni.

Non vogliamo creare una piattaforma elitaria.

Con questo filtro si intendono scoraggiare gli Host poco impegnati (chi per esempio carica solo tre fotografie di bassa qualità) e i disonesti.

Andrà definito uno standard oggettivo per ridurre al minimo lo spazio interpretativo del Panel.

Il Panel ha 4 ore di tempo per approvare o rifiutare un annuncio.

Crediamo che sia opportuno richiedere una certa velocità in quanto è prevedibile che prima dell'approvazione ci siano varie iterazioni di rifiuto-miglioramento-nuova richiesta di approvazione.

E' importante notare che la valutazione non è sull'alloggio ma sull'annuncio.

Sono benvenuti anche gli alloggi più essenziali.

Ciò che conta sono aspetti come pulizia, sicurezza e legalità (nei limiti di quello che può essere verificato da terze parti).

2) Non approvazione annuncio

Nel caso in cui l'annuncio non venga approvato il Panel indica all'Host le azioni da compiere per migliorare l'annuncio:

- Veridicità delle affermazioni: indica quali sono le affermazioni non veritiere (per esempio "a 5 minuti a piedi dal centro" deve diventare un più corretto "a 15 minuti a piedi dal centro")
- Completezza delle informazioni: verranno indicati gli elementi mancanti.
- Qualità delle fotografie: suggerisce di scattare fotografie migliori o contattare un fotografo professionale. In un secondo momento sarà possibile anche acquistare i servizi di fotografi professionali formati agli standard specifici di Trips all'interno del marketplace di Trips.
- Recensioni: in caso di un livello di recensioni basso il Panel suggerisce all'Host la partecipazione ad un Corso gratuito online presente in Trips, l'eventuale partecipazione a Corsi a pagamento sempre forniti dai membri della Community e una visita a pagamento presso l'alloggio. Tale visita è fatta da un Host esperto che consiglierà alcune modifiche ed accorgimenti volti a risolvere le problematiche riscontrate in passato. In questo modo l'approvazione dell'annuncio diventa occasione di miglioramento per la community.

L'Host può chiedere una nuova analisi confermando di aver risolto i problemi segnalati.

L'Host può chiedere una nuova analisi varie volte con questo schema:

- seconda analisi dopo 12 ore
- terza analisi dopo 24 ore
- quarta analisi dopo 48 ore

E così via, raddoppiando ogni volta il tempo di attesa.

I Trips sono la criptovaluta del sistema e verranno descritti in seguito.

I Trips acquisiti potrebbero essere utilizzati per pagare le fee del Panel per l'analisi.

Le fee del Panel sono determinate dal mercato, e quindi in presenza di numero maggiore di persone disposte a fare da giudici del Panel le fee si abbasseranno.

In questo modo prevediamo che il costo dell'analisi (e degli altri servizi del Panel) sia proporzionale al tempo che richiede.

Il messaggio che vorremmo passasse è che in Trips nessun è da solo: gli Host esperti aiutano quelli meno esperti a migliorarsi, differenziandosi così dai portali tradizionali che non offrono questo tipo di supporto.

Va tenuto conto il possibile freno da parte di un Host esperto che non desidera formare futuri concorrenti per cui è previsto un incentivo economico per chi aiuta un altro Host:

- La visita è a pagamento a carico del nuovo Host a favore dell'Host esperto, in Trips.
- L'Host esperto ha diritto ad una parte delle commissioni incassate i primi 12 mesi da Trips sulle transazioni del nuovo Host formato, a patto che le recensioni siano sopra un certo livello.

Livello di recensioni minimo per approvazione annuncio: 4/5

Livello di recensioni minimo per commissioni su Host formato: 4,5/5.

3) Approvazione annuncio

Una volta approvato, l'annuncio va online.

Marketplace

Trips svilupperà un marketplace di prodotti e servizi forniti dalla Community per la Community. Nel marketplace si paga esclusivamente in Trips.

Relativamente alla qualità annunci saranno presenti i seguenti servizi:

- Fotografie professionali.
 - Planimetrie 3D.
 - Video: i video non sono permessi nei portali centralizzati principalmente perché è difficile verificare in maniera automatica la presenza di contatti diretti (email, telefono, sito web ecc...).
- Trips non ha questo problema per cui può permetterli.
- Visita di consulenza: arredamento, procedure, check-in, burocrazia, aspetti legali e fiscali eccetera.

Il marketplace sarà aperto, basato su recensioni, e chiunque può proporre beni e servizi di

interesse del network.

In presenza di progetti decentralizzati specifici di marketplace Trips potrebbe integrarsi per facilitarne la creazione.

Ad esempio, [Origin Protocol](#) e sta sviluppando un marketplace decentralizzato.

Le Politiche di Cancellazione

Ogni mercato ha politiche di cancellazione diverse.

Per esempio la villa in Toscana che in alta stagione accetta minimo sette notti e l'appartamento a Milano che ne accetta sempre anche solo una, hanno delle politiche di cancellazione ovviamente diverse.

Riteniamo quindi opportuno permettere agli Host di **scegliere le proprie politiche in base al mercato** e alle proprie inclinazioni.

Idealmente la granularità di tale politiche dovrebbe essere massima, ma riteniamo più corretta una scelta tra un numero limitato di opzioni, per tre motivi:

- per semplicità di comunicazione nei confronti del Guest
- per semplicità di gestione nei confronti dell'Host.
- per semplicità di sviluppo e manutenzione della piattaforma.

Troppe opzioni infatti diminuiscono il livello di usabilità del sistema oltre a rendere più difficile la programmazione e mantenimento dello stesso.

Un sistema estremamente versatile tende spesso a diventare troppo complicato da utilizzare.

Basandoci sull'esperienza acquisita negli anni di sviluppo portali e gestione alloggi e le attuali condizioni di mercato che denotano un trend verso una maggiore flessibilità, abbiamo teorizzato le seguenti politiche di cancellazione:

- **Gratuita:** il Guest può cancellare fino al giorno prima senza alcuna penale.
- **Flessibile:** il Guest può cancellare fino a 7 giorni prima con rimborso totale. Se cancella in seguito ottiene un rimborso del 50%.
- **Rigida:** il Guest può cancellare fino a 7 giorni prima con un rimborso del del 50%. Nessun rimborso per cancellazioni successive.

Per le seguenti esiste un **periodo di tolleranza**:

da 0 a 48 ore dopo la prenotazione e se il check-in è oltre i 14 giorni nel futuro (entrambe le condizioni devono essere valide), possibile cancellazione con rimborso totale.

- **Rigida 30 giorni:** il Guest può cancellare fino a 30 giorni prima con un rimborso del 50% . Nessun rimborso per cancellazioni successive.
- **Rigida 60 giorni:** il Guest può cancellare fino a 60 giorni prima con un rimborso del 50% . Nessun rimborso per cancellazioni successive.
- **Rigida Massima:** Nessun rimborso in nessun caso.

Lungo Termine

- **Lungo termine:** si applica a tutte le prenotazioni di almeno 28 notti. Cancellazioni prima dell'arrivo: il Guest paga il primo mese. Cancellazioni durante il soggiorno: il Guest paga i 30 giorni successivi (o la totalità del soggiorno se i giorni mancanti sono inferiori ai 30 giorni).

Data la crescita di questa tendenza e la necessità di permettere un adattamento ai vari mercati riteniamo opportuno dare all'Host maggiore flessibilità: potrà modificare i 30 giorni in un numero inferiore o superiore in fase di inserimento annuncio.

Cancellazioni Degli Host

Le cancellazioni generate dall'Host possono essere di varia natura: errore di gestione calendari (overbooking), problemi all'alloggio, all'edificio, al quartiere, alla città (scioperi), ai servizi (erogazione elettricità, acqua ecc...), problemi di natura personale (malattia), errori gestionali o interesse (per esempio è arrivata una richiesta di prenotazione a prezzi più alti o per un periodo più lungo).

Non sempre i problemi strutturali possono sollevare l'Host da responsabilità: se la caldaia è molto vecchia e difettosa un problema è prevedibile e andrebbe anticipato.

Alcuni Host sono premurosi e la cambiano, altri la utilizzano fino all'ultimo, ed è giusto premiare chi gestisce le proprie case in maniera più attenta, spendendo il necessario per minimizzare i rischi.

Può inoltre capitare a tutti di non poter essere presenti ad un check-in, ma ci sono Host che hanno un piano di back-up (self check-in o persona che aiuta) ed altri che si affidano al caso.

Le motivazioni vere o presunte possono essere talmente tante e varie che secondo noi è necessario farle valutare caso per caso dal Panel.

Ecco il flow come lo intendiamo sviluppare:

- 1) L'Host comunica la cancellazione.
- 2) Il Guest viene avvisato e può immediatamente utilizzare i fondi depositati nello smart contract

per un'altra prenotazione.

3) Il Guest viene informato che il Panel sta già cercando soluzioni alternative da proporgli.

4) Il Panel analizza la comunicazione dell'Host e richiede documentazione a supporto della motivazione della cancellazione. Poi decide quanto denaro vada al Guest per la riprotezione (o in casi di Host che non ce l'hanno più, quanto debbano pagare) o, se il cliente ha già trovato un'alternativa, il bonus per una prenotazione futura.

Il Panel può assegnare al Guest un bonus uguale al costo del soggiorno: per esempio se il cliente ha pagato 1000 €, ne può ricevere altrettanti in crediti per prenotare altrove.

Questi extra 1000 € provengono dal Deposito di Garanzia Host e dal Fondo di Garanzia Trips che sono dettagliati in seguito.

L'ammontare utilizzato del Fondo di Garanzia deve essere sempre uguale o inferiore al deposito di Garanzia Host.

Lo scopo del Panel è risolvere il problema al Guest in maniera elegante e veloce, facendolo sentire **più** protetto rispetto alle OTA, senza dilapidare il Fondo di Garanzia Trips o far pagare troppe penali all'Host.

Andranno previste anche misure per evitare truffe di Host e Guest d'accordo per cercare di far pagare il Fondo di Garanzia Trips alla piattaforma.

Crediamo sia possibile mitigarle in quanto l'Host compiacente perde il proprio Deposito di Garanzia.

L'Host che cancella inoltre perde posizioni nei ranking di ricerca.

Considerazioni finali sulle politiche di cancellazione

- Studieremo la possibilità di permettere differenti politiche di cancellazione per periodi diversi (per esempio flessibili in bassa stagione e rigide in alta).
- L'Host ha sempre la possibilità di concedere il rimborso totale ottenendo in cambio un maggiore punteggio nell'algoritmo di ricerca.
- Le spese di pulizia sono sempre rimborsate.
- Le commissioni pagate dal Guest sono rimborsabili solo se non ha altre prenotazioni nello stesso periodo, anche se sovrapposte parzialmente.
- Il giorno prima viene calcolato come 24 ore dal check-in (ore 15 se non specificato)
- Cancellazione dopo check-in: In mancanza di un accordo tra Guest e Host interviene il Panel.

Il Panel

Crediamo sia addirittura possibile migliorare la gestione di alcuni aspetti della nostra piattaforma rispetto ai tradizionali portali se, al posto di impiegati remoti scarsamente coinvolti e con un gran carico di lavoro, certe decisioni vengono affidate a rappresentanti della community, almeno in

parte localizzati sul territorio.

Uno degli aspetti che vogliamo decentralizzare e migliorare sin dall'inizio sono il controllo qualità e la gestione delle controversie.

Per alcune fattispecie critiche prevediamo di perfezionare il processo decisionale grazie a un gruppo di utenti che chiameremo Panel.

Per esempio in caso di litigio per il rimborso di un danno se le parti (Host e Guest) non si mettono d'accordo, la questione viene passata al Panel.

Il Panel si forma in maniera dinamica: il sistema invia una notifica a tutti gli utenti che si sono messi a disposizione per il ruolo e i primi cinque che accettano si vedono assegnare il task. Questo avviene via l'App di Trips per cui ogni membro del Panel sarà in grado di svolgere i propri compiti in qualsiasi momento o luogo si trovi, a patto che abbia il tempo e la voglia di farlo.

Per far parte del Panel bisogna depositare un certo ammontare di Trips a garanzia (con un meccanismo simile alla [Proof of Stake](#)).

Una volta preso in carico un caso, i membri del Panel sono obbligati a dare una risposta entro il termine definito.

Chi non lo fa viene penalizzato con la perdita di una parte dei Trips in garanzia.

Per migliorare la qualità del giudizio preferiamo che il Panel sia formato in parte da utenti della zona di ubicazione dell'alloggio.

Gli utenti della zona sono in grado di interpretare meglio le problematiche specifiche del caso: se per esempio c'è stato uno sciopero che ha causato ritardi dei mezzi, oppure se internet non ha funzionato in tutto il quartiere (e non solo in casa dell'Host) o se le informazioni fornite dall'Host (per esempio il classico "*si parcheggia gratis e con facilità in strada*" anche se non è vero) non fossero corrette.

Sarà data la priorità per essere membri del Panel ad utenti che hanno già dimostrato credibilità e autorevolezza basandoci su parametri quali, per esempio:

- le recensioni ricevute per l'attività di Guest o Host.
- la competenza già dimostrata in precedenti esperienze nel Panel.

La discussione tra le due parti (Host e Guest) verrà resa visibile al Panel.

Si raggiungerà il consenso con una maggioranza.

Al raggiungimento del giudizio, i membri del Panel riceveranno una ricompensa in Trips il cui ammontare è definito in base alla domanda ed offerta del servizio di Panel, come accade con le fee dei Bitcoin.

In pratica l'ammontare della remunerazione è definito dalla domanda e dall'offerta del servizio di Panel: più persone si mettono a disposizione e meno costa il servizio.

Siccome questo potrebbe spingere i membri del Panel ad essere veloci ma non accurati, il sistema permetterà loro di "prenotare" il voto ed esprimerlo entro 24 ore.

Il giudizio richiede che vengano descritte le ragioni che hanno portato allo stesso.

Gli altri membri della community potranno a loro volta valutare il giudizio (pollice in su/verso) per

indicare la loro opinione sulla sentenza, entro un termine stabilito.
Verranno giudicati non solo la decisione finale ma anche le motivazioni fornite.

Il premio stabilito per la sentenza del Panel verrà diminuito in caso si superi una maggioranza di “pollice verso” sul totale delle opinioni espresse.

Al di sotto di una certa soglia di gradimento, lo stato della sentenza tornerà a “non giudicato” e la decisione verrà annullata.

Il processo quindi inizierà di nuovo con un diverso Panel.

Il metodo esatto di selezione del gruppo di membri che costituiscono il Panel, sarà elemento di discussione prima che questa funzione venga implementata.

Ecco alcuni aspetti qualitativi che possono essere gestiti dal Panel:

I Migliori Guest

Dal punto di vista degli Host, l’eliminazione dei “Cattivi Ospiti” è un sogno.

I “Cattivi Ospiti” tendono a generare molto più lavoro a tutti i livelli e comportano di conseguenza costi maggiori per l’Host.

Se l’Host potesse interfacciarsi solo con persone gentili e rispettose la sua vita sarebbe molto più semplice.

Di contro Airbnb e Booking lo obbligano ad accettare chiunque ed in qualsiasi momento, senza alcuna possibilità di utilizzare dei filtri per persone incompatibili od indesiderabili.

Noi crediamo che se per esempio l’Host non vuole ragazzi giovani, in quanto residenza per famiglie, i giovani non dovrebbero poter prenotare.

E’ stato così per decenni, e non c’è necessità, se non l’avidità delle piattaforme, di forzare gli Host ad accogliere Guest non adatti a loro.

Al contrario delle OTA Trips sarà in grado di filtrare i cattivi ospiti e incoraggiare quelli buoni.

Trips non ha bisogno di massimizzare il profitto, in quanto non ne ha.

Le strategie possono essere diverse: aumentare le spese di prenotazione per gli ospiti di basso profilo, diminuirle per quelli buoni, sospendere temporaneamente gli account e specialmente lasciare che gli Host rifiutino liberamente prenotazioni da Guest con determinati dati demografici o di comportamento senza essere penalizzati.

Prevediamo anche la possibilità di creare una funzione di Black List nella quale vengono iscritti i Guest peggiori.

L’Host avrà l’informazione integrata nel pannello prenotazioni e potrà così rifiutare la prenotazione.

In breve: **la casa appartiene all’Host, non al portale di prenotazioni.**

Salute dell'Account

Al fine di mantenere alta la qualità degli account è inevitabile poter sospendere un account temporaneamente o chiuderlo in maniera definitiva a seguito di comportamenti riprovevoli. I membri della comunità saranno in grado di "*contrassegnare per la rimozione*" gli account in questione e inviare la richiesta di rimozione alla comunità con una procedura specifica.

Gli utenti che verranno "contrassegnati" potranno rispondere alla segnalazione documentando la loro versione con scritti o immagini.

In base a ciò, si andrà al passaggio successivo con l'intervento del Panel e coinvolgimento della comunità.

Rimborso Danni

Possono essere danneggiati

- 1) la Proprietà.
- 2) Gli Ospiti e i loro effetti personali.

Danni alla Proprietà

Succede con cadenza regolare che gli ospiti rompano qualcosa.

Il modo in cui la piattaforma gestisce il problema e se ne fa carico è un buon indice della sua qualità.

Airbnb per esempio incoraggia le parti a trovare un accordo e, nel caso non lo facciano, si prende carico della risoluzione della controversia.

Questo sistema di garanzia di una terza parte è al momento il migliore nell'industria.

In Trips per ogni prenotazione ci sarà un "Deposito Cauzionale" che verrà addebitato ai Guest e rilasciato automaticamente via Smart Contract 48 ore dopo il check-out in caso non sia stata aperta nessuna contestazione per danni da parte dell'Host.

Una volta che viene stilato il "Damage Report" da parte dell'Host, il Guest ha 48 ore di tempo per accettare di rimborsare il danno, contestare la richiesta o fare una controproposta.

In caso la richiesta venga accettata, il valore accordato verrà automaticamente trasferito all'Host via Smart Contract.

In caso di contestazione da parte del Guest inizia la "trattativa".

Se le parti non trovano un accordo, il caso viene passato al Panel.

Ci sarà un parametro aggiuntivo rispetto ad altri casi gestiti dal Panel, e cioè quello dell'importo del rimborso, ma concettualmente il processo rimane invariato rispetto a tutti gli altri processi del Panel.

La parte ritenuta in torto sarà tenuta a pagare la fee al Panel.

Danni agli Ospiti o ai loro effetti personali

Esempi di questo tipo di danno possono essere: cancellazioni da parte dell'Host, indumenti rovinati a causa di lavatrice difettosa, malfunzionamento della rete internet che arreca un danno a chi ne ha bisogno per lavorare e così via.

Anche in questo caso se le due parti non raggiungono un accordo interviene il Panel.

Il denaro necessario per il rimborso al Guest viene da tre fonti:

1) Deposito di Garanzia Host

Il nuovo Host Trips paga un Deposito di Garanzia per far parte di Trips.

Questo gli viene restituito al raggiungimento di un certo Livello di Affidabilità (funzione di recensioni, anzianità dell'account, prenotazioni future confermate eccetera).

L'Host può anche decidere di lasciare il proprio Deposito di Garanzia nello smart contract o addirittura di aumentarlo, in cambio di maggiore visibilità nelle ricerche.

La logica è che più un Host è esposto più tutto il network è garantito.

Alcuni Guest per esempio vorranno prenotare solo da Host con un minimo di Deposito di Garanzia.

2) Ammontare del Soggiorno

Trips rilascia l'ammontare pagato dal Guest 48 ore dopo il check-out.

In presenza di contestazioni da parte del Guest il pagamento viene bloccato fino alla decisione del Panel.

3) Fondo di Garanzia Trips

Trips tratterrà una parte delle commissioni per creare un Fondo di Garanzia comune da utilizzare nei casi nei quali il Panel ritenga necessario un maggiore supporto al Guest.

Per esempio in caso di cancellazioni all'ultimo minuto per le quali l'ammontare della riprotezione in altra struttura sia superiore alla somma di Deposito di Garanzia Host e Ammontare del Soggiorno.

Questo ci permette di proteggere il Guest anche in situazioni difficili, a volte addirittura con un upgrade in struttura più cara.

La protezione e assicurazione del Guest è fondamentale per il successo della piattaforma per qui riteniamo necessario prevedere livelli di garanzie eccezionali.

Il "Valore Massimo del Rimborso" al Guest è quindi la somma di Deposito di Garanzia + Ammontare del Soggiorno + Fondo di Garanzia Trips.

In questo modo Trips incentiva gli Host di qualità oltre a dare un forte segnale di sicurezza ai Guest.

- L'Ammontare Del Deposito Cauzionale

L'Host ha la possibilità di definire l'ammontare del Deposito che il Guest deve pagare che può essere anche zero.

Si lascia quindi la libertà di scelta all'Host stesso che dovrà saper valutare l'opportunità di richiedere un deposito o meno.

La decisione dell'Host in merito dipenderà soprattutto da considerazioni commerciali e di rischio.

Commerciali: più alto è il deposito cauzionale e meno prenotazioni riceve.

Rischio: il valore dei mobili e degli oggetti presenti nella casa.

È anche possibile che alcuni Host decidano di chiedere un Deposito per puntare ad un livello superiore di clientela basandosi sull'assunto (tutto da verificare ovviamente) che chi non è disposto a versarlo sia meno affidabile.

Il concetto alla base di questi ragionamento è che la decisione sul Deposito Cauzionale spetta all'Host.

- Assicurazione

La gestione del Rimborso danni è per definizione limitata al valore del transato.

Una piattaforma infatti non si espone mai al di sopra di tale valore.

Trips potrà prevedere un'assicurazione aggiuntiva per coprire i danni di entità superiore al Valore Massimo del Rimborso.

Essendo stata assodata l'incompatibilità tra un portale decentralizzato e le assicurazioni tradizionali, verranno prese in considerazione le assicurazioni decentralizzate.

Un esempio di possibile integrazione nella blockchain è dato dall'assicurazione [Etherisc](#).

Inoltre alcuni Host avranno un'assicurazione tradizionale propria per danni alla proprietà o agli ospiti.

Possiamo prevedere la possibilità di inserire la relativa documentazione e ricevere così il distintivo "Assicurato" per ottenere un miglior ranking nelle ricerche.

I Panel accetteranno o rifiuteranno questa documentazione.

Concorrenza Leale

La natura della Blockchain e la privacy insita nella piattaforma potrebbe attrarre degli Host che vogliono nascondere le loro attività per evitare la regolamentazione e di pagare le tasse.

Come detto sopra, non crediamo che spetti alla piattaforma sostituire le autorità, ma temiamo che, a meno che non ci sia una parità di condizioni, i "cattivi attori" vincano.

Al fine di raggiungere un certo grado di equità, i primi utenti e gli Host di qualità saranno in grado di diventare membri del Panel e analizzare nuovi account.

L'idea di base è di lasciare che la rete si regoli con diversi livelli di intervento.

Integrazione con Panel Esterni

Nel mondo della Blockchain è spesso opportuno integrare servizi specializzati piuttosto che creare ex-novo alcune funzionalità.

Esistono blockchain dedicate alla risoluzione controversie quali per esempio [Kleros.io](#) sul quale

potremmo sviluppare il Panel di Trips.
Verrà valutata l'opportunità di integrarsi con questo o altri servizi.

Caratteristiche

Un Portale Distribuito con Funzionalità Avanzate

Il sistema si basa su una Blockchain: gli Host e i Guest interagiscono direttamente e la governance viene assicurata dalla rete.

Ci sono le solite caratteristiche di qualsiasi portale di prenotazione più alcune nuove.
Eccole:

Creazione Automatica delle Inserzioni

Gli Host non dovranno creare una nuova inserzione.

Possono semplicemente incollare il link da Airbnb o Booking e Trips leggerà tutti i dati necessari per creare un'inserzione in pochi secondi.

Gli Host dovranno dare il permesso e dichiarare che tutti i dati importati appartengono a loro, non al portale: descrizioni, immagini, disponibilità, prezzi, posizione ecc.

In alternativa, possono creare manualmente una nuova inserzione.

Ciò renderà davvero facile iniziare a utilizzare Trips poiché tutti i dati sono già presenti, appartengono all'Host e non è necessario replicarli manualmente.

Sincronizzazione del Calendario Avanzata

La tradizionale sincronizzazione del calendario permette ad un Host di gestire il calendario centralmente e distribuirlo automaticamente su tutti i portali nei quali la struttura è pubblicizzata. Così se la disponibilità viene modificata, in pochi minuti la modifica verrà propagata su tutti gli altri portali.

Tutto questo per evitare i casi di "Overbooking".

Il protocollo maggiormente diffuso si chiama iCal ed è accettato dai principali portali, e solo per alcuni account, anche da Booking.

Booking si basa su XML attraverso i Channel Managers, un sistema migliore in quanto agisce in tempo reale (l'aggiornamento iCal avviene ogni tot minuti od ore a seconda del portale) ma obbliga gli Host a comprare software o sottoscrivere abbonamenti con Channel Managers. Questo fa sì che pochi dei piccoli proprietari li usino.

Trips d'altro canto, permetterà agli Host di rendere alcune date disponibili su Trips stesso, e bloccare la disponibilità sugli altri portali.

La logica è di cercare di attirare più prenotazioni tramite Trips, in quanto più vantaggiose. Quindi per esempio, un Host potrebbe definire:

- **Disponibilità aperta in tutti i canali per i prossimi 30 giorni e per i giorni successivi al trentesimo solo su Trips:**

In questo modo l'Host cerca di avere occupazione completa nei prossimi 30 giorni utilizzando tutti i portali, ma lascia la priorità a Trips per i periodi successivi.

- **Dare disponibilità sugli altri canali solo per la Bassa Stagione:**

In questo modo l'Host permette di prenotare attraverso gli altri portali solo in bassa stagione, quando il loro aiuto è necessario. In alta stagione cercherà di ottimizzare i guadagni con Trips.

- **Aprire la disponibilità su Airbnb per i prossimi 30 giorni, su Booking per i prossimi 15 e su Trips senza limiti:**

L'Host definisce una priorità per i diversi canali a seconda della propria preferenza. Alcuni Host per esempio possono trovarsi meglio con clienti che arrivano da un canale piuttosto che da un altro.

Il sistema considera il numero di notti per le quali l'Host ha dato priorità a Trips e darà un migliore posizionamento come risultato.

Per esempio un Host che dà priorità a Trips per 100 notti sarà favorito rispetto a un Host che la concede solo per 10.

Questo è in linea con quanto fanno gli altri portali per premiare la fidelizzazione.

Fidelizzazione degli Ospiti Avanzata

Gli ospiti che hanno soggiornato nella proprietà sono invitati dall'Host a partecipare a Trips e a prenotare la stessa sistemazione la prossima volta con uno sconto specifico, calcolato sul prezzo del portale originale.

In sostanza, un ospite che vuole tornare può controllare il prezzo sul portale da cui ha prenotato la prima volta ed essere certo che la tariffa su Trips sarà inferiore, ad esempio, del 10%.

Questo si otterrà leggendo automaticamente il prezzo dal portale usato la prima volta e applicando lo sconto su di esso.

In questo modo non spetterà agli Host inserire e sincronizzare i prezzi: sarà il sistema a farlo per loro.

L'importo dello sconto in Trips è minimo del 5%.

Gli Host che inseriscono prezzi più alti rispetto a quelli degli altri portali perderanno visibilità.

Questo è accettabile perché le commissioni più basse in Trips consentono un margine di guadagno più elevato anche allo stesso prezzo finale.

Qualunque cosa al di sopra di questa percentuale sarà dannosa per il sistema e la rete.

Sistema di Messaggistica Aperto

Quando Host e Guest comunicano tramite Airbnb o Booking, alcuni dati vengono filtrati o censurati.

Questo per evitare che le due parti entrino in contatto diretto, saltando il portale e risparmiando sulla commissione.

E anche per proteggere entrambi da potenziali malintenzionati che, ad esempio, potrebbero chiedere di inviare soldi.

Questo filtro viene applicato prima che venga effettuato un pagamento e la prenotazione sia confermata e dopo la data di check-out, per evitare una nuova prenotazione al di fuori dalla piattaforma.

Non siamo contrari ai messaggi filtrati, siamo infatti stati i primi a crearli nel 2005 nel nostro primo portale di prenotazioni Apartmentoski.

Il sistema ha senso, ma è tutt'altro che perfetto e ci sono alcuni compromessi tra sicurezza ed efficienza.

Ecco come funzionano nei portali tradizionali:

- Se scrivi un indirizzo email, viene rimosso.
- Se scrivi un numero di telefono viene rimosso.
- Se scrivi un numero che **può sembrare un numero di telefono**, viene rimosso. A volte è necessario scrivere un numero per spiegare qualcosa: magari per dare l'indirizzo di un ristorante o per effettuare una spedizione.
- Inoltre, non è possibile inviare un'immagine poiché le immagini sono difficili da analizzare e filtrare automaticamente.

Anche se questo non può essere considerato un problema importante, una piattaforma di messaggistica aperta e non filtrata renderebbe sicuramente le cose più facili a tutti.

Così come per altri aspetti, possiamo permetterci di dare più libertà agli utenti perché le commissioni di Trips sono molto basse quindi viene meno l'incentivo per non utilizzare la piattaforma.

E possiamo permetterci di dare più libertà agli utenti perché sono le reali fondamenta del progetto.

Channel Managers

Un Channel Manager è un software che permette agli Host (generalmente con molte proprietà) di sincronizzare le operazioni effettuate sul calendario e sui prezzi.

Trips permetterà ai Channel managers di esportare il loro inventario automaticamente.

Questo renderà più facile a Trips avere un grande inventario, in quanto spesso i Channel Managers hanno decine di migliaia di proprietà registrate.

Solo le inserzioni di qualità verranno approvate, in linea con il principio di "Annunci di Qualità".

Fidelizzazione della Piattaforma

Ad ogni prenotazione effettuata e completata **il Guest riceverà in regalo dei Trips ricavati dalla commissione.**

In questo modo sarà incentivato a prenotare nuovamente o tenerli sperando che il valore salga. Mettere dei Trips a disposizione dei Guest ci permette di fidelizzarli in maniera molto snella ed efficace in quanto si crea subito un interesse nel successo della piattaforma.

Link Verso OTA

Gli annunci e le recensioni nelle OTA sono preziosi perché certificano l'affidabilità di un Host in maniera oggettiva.

In ogni annuncio in Trips ci saranno link verso i siti di prenotazione nei quali è presente l'annuncio.

Per quanto questa mossa possa apparire controproducente è in realtà molto potente.

In questo modo il Guest:

- Avrà la possibilità di verificare le recensioni nelle OTA.
- Vedrà che in Trips lo stesso alloggio per le stesse date costa meno.
- Capirà che Trips è aperto, non ha paura della concorrenza e non opera come "walled garden".

Cash back per Host

Per incentivare l'adozione da parte degli Host, **chi carica un annuncio riceverà dei Trips come premio.**

l'ammontare dei Trips regalati diminuirà col tempo.

Affiliazioni

Vogliamo che i primi utenti promuovano la piattaforma.

Implementeremo un programma di affiliazione **che offre Trips in maniera decrescente per incentivare** individui e imprese ad

impegnarsi nel marketing di base e referral per aumentare il numero totale di partecipanti alla rete.

In questo modo, i primi sostenitori della piattaforma riceveranno più token di quelli successivi in quanto le probabilità di successo della piattaforma sono inferiori all'inizio.

Privacy

La privacy sarà alla base di Trips.

I dati degli utenti appartengono agli utenti che saranno in qualsiasi momento in grado di richiederli o cancellarli.

Verrà implementata tutta la privacy possibile con particolare attenzione all'anonimizzazione reale dei dati grazie a protocolli Ethereum e compatibili (vedasi zk-SNARKs).

Pagamenti

Le prenotazioni vengono effettuate tramite app mobile o web e l'Ammontare del Soggiorno viene bloccato in uno Smart Contract al momento della prenotazione.

L'intero importo viene bloccato e "svincolato" 48 ore dopo il check-out quando il soggiorno è terminato con successo.

Gli ospiti possono utilizzare le loro carte di credito per pagare e la valuta locale verrà trasformata in Trips (la criptovaluta del sistema) all'istante.

I proprietari riceveranno Trips e potranno ritirarli immediatamente nella valuta locale.

Ciò fa sì che alcune spese siano ridotte.

Pertanto, qualsiasi rischio di cambio viene eliminato, ma gli Host che vogliono scommettere sull'aumento del valore di Trips o utilizzarli per servizi e viaggi possono decidere di mantenerne alcuni nel proprio Wallet online o nel proprio Wallet locale.

Man mano che la comunità si evolve e si trova più a proprio agio con il token Trips, potrà usarla e trarre profitto da tariffe inferiori.

Rischio di Volatilità

Trips si farà carico di assorbire il rischio della volatilità del cambio Trips-Fiat.

Vediamo un caso di pagamento in Euro con carta di credito nel quale l'Host preferisca incassare tutto in Euro.

- All'atto del pagamento da parte del Guest in Euro, vendiamo gli Euro sul mercato per acquisire Trips da inserire nello Smart Contract.

- Allo stesso momento vendiamo nostri Trips sul mercato per acquisire il corrispettivo in Euro. Adesso quindi abbiamo gli Euro da dare all'Host e li teniamo in banca.

- Alla fine del soggiorno mandiamo gli Euro all'Host e riceviamo i Trips dallo Smart Contract. In questo modo anche se il prezzo dei Trips è calato nè il Guest nè l'Host ne hanno sofferto.

Trips ne soffre in quanto il valore del proprio fondo rispetto agli Euro è calato, ma questo sarebbe successo anche se la prenotazione non fosse avvenuta.

Resta da valutare se le commissioni per la prenotazione sono sufficienti e coprire le fee delle carte di credito e di cambio sugli exchange.

Questi costi operativi saranno oggetto di analisi in una seconda fase.

Terremo d'occhio anche lo sviluppo di Stable Coins che dovrebbero risolvere il problema della volatilità in maniera più elegante.

L'irreversibilità dei pagamenti delle criptovalute

Trips prevede un sistema ibrido di sistema bancario / criptovaluta tradizionale, adattato al mercato attuale, in cui abbiamo transazioni di criptovaluta, ma non sono diffuse e gli Ospiti e gli Host vogliono mantenere la facilità d'uso delle valute tradizionali.

Ci serviremo di carte di credito e criptovalute; tuttavia, le regole relative a pagamenti, rimborsi e cancellazioni devono essere compatibili e basate con un sistema basato su criptovalute.

Una caratteristica innata delle criptovalute è la loro irreversibilità.

Una volta effettuato un pagamento non esiste una banca o carta di credito alla quale rivolgersi per richiedere la restituzione del denaro.

Chi spedisce delle crypto, anche se lo fa per sbaglio o se non riceve il bene per il quale ha pagato, ha irrimediabilmente perso i soldi (tranne nel caso in cui chi li riceve li restituisca volontariamente).

Esattamente come con i contanti.

Il sistema da utilizzare per transazioni non finalizzate è [l'escrow, cioè un acconto di garanzia](#) che gli smart contract gestiscono molto bene.

In questo modo abbiamo due tipi di transazioni:

- **pagamento**: finale, senza possibilità di reversibilità.

- **Escrow**: pagamento a buon fine all'avverarsi di alcune condizioni quali la mancanza di contestazioni entro il tempo prestabilito.

Questa caratteristica è alla base del concetto delle criptovalute.

Il sistema bancario in generale non separa questi due concetti in maniera chiara.

Lo spiega bene Andreas Antonopoulos, uno dei massimi esperti mondiali di criptovalute, [in questo video](#) (in inglese con possibilità di attivare i sottotitoli in italiano).

Con la carta di credito tradizionale esiste il concetto di Chargeback nel quale chi paga può contestare, anche a mesi di distanza, di non aver ricevuto il bene o servizio accordato.

Sulla base di tali assunti ne deduciamo che:

- La possibilità di incassare il costo del soggiorno al momento della prenotazione in siti quali Booking.com esiste in quanto il pagamento è sempre e comunque salvo buon fine.

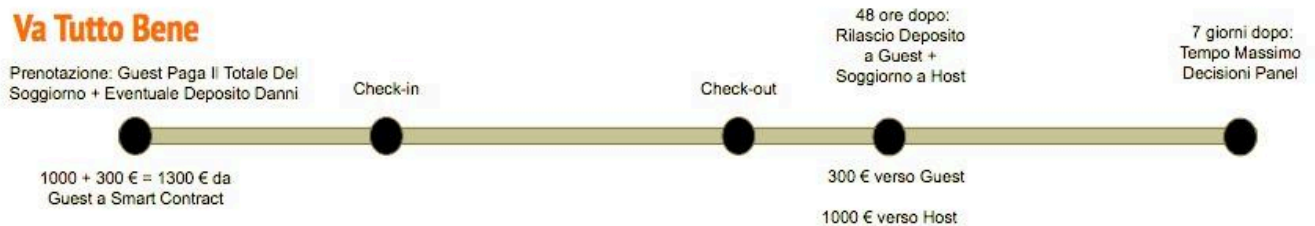
In altre parole l'Host riceve i soldi mesi prima dell'arrivo del cliente ma non può avere la certezza che siano effettivamente suoi anche per molti mesi dopo il check-out. In questo modo (a) il Guest è protetto, (b) Booking non ha responsabilità e © l'Host è a rischio. Il fatto che nel frattempo l'Host li abbia spesi è irrilevante in quanto il sistema bancario andrà a rifarsi sui liquidi e beni futuri dell'Host.

- In un sistema decentralizzato va invece applicato il sistema dell'Escrow.

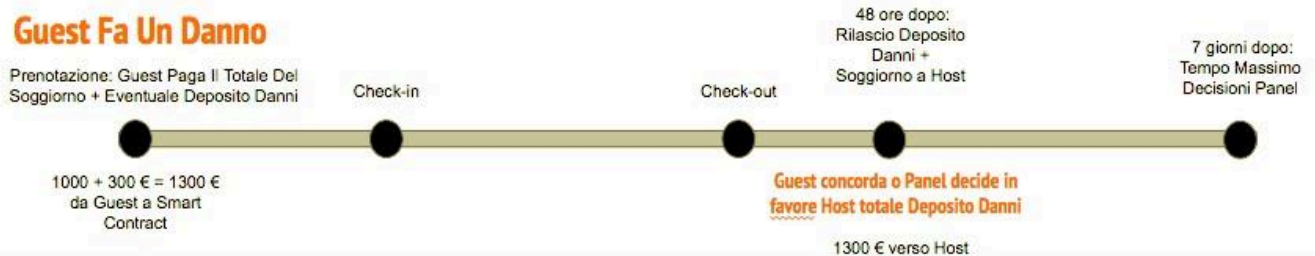
Tempistiche e Casistiche Pagamenti

Pagamenti Trips: Casistiche

Va Tutto Bene



Guest Fa Un Danno



Guest Contesta Danno

(per esempio internet non funzionante)



Acquisizione Clienti

Una delle difficoltà maggiori del progetto è quella di convincere i Guest ad abbandonare le piattaforme corporative.

Modificare le abitudini degli utenti è estremamente difficile e crediamo che sia necessario affrontare il problema senza illusioni.

Ciò nonostante crediamo che i vantaggi di una piattaforma decentralizzata siano molti e che sia possibile convincere almeno una parte della clientela a provare il nuovo sistema.

Qui di seguito presentiamo le idee ed opportunità concepite finora.

1) Prezzo

Una certa fascia della clientela è sensibile ad un prezzo inferiore a patto che tutte le altre condizioni siano equiparabili. In particolar modo sarà efficace far loro vedere che lo stesso alloggio per le stesse date è presente nelle OTA ad un prezzo superiore.

2) Fidelizzazione Personalizzata

I portali come Airbnb e Booking non incontrano di persona i Guest. Gli Host sì. Questo dà agli Host la possibilità di fidelizzarli di persona e comunicare loro che potranno in futuro prenotare lo stesso alloggio ad un prezzo inferiore ed in un ecosistema più equo.

3) Pagamenti in Criptovaluta

Chi possiede criptovalute, e desidera usarle, preferisce pagare in cripto piuttosto che doverle cambiare nuovamente in valuta Fiat.

Ad oggi una piccolissima parte dei clienti possiedono criptovaluta ma questa percentuale è destinata a salire nel futuro prossimo.

È quindi possibile che nel giro di pochi anni le piattaforme che offrono la possibilità di pagare in criptovaluta avranno una marcia in più, almeno per un certo periodo iniziale.

4) Tokenizzazione

Un Guest che prenota con un portale tradizionale da vari anni non ha grandi vantaggi nell'utilizzo futuro degli stessi portali se non le classiche strategie di fidelizzazione quali la Genius di Booking.com che riserva sconti dedicati.

Allo stesso modo i primi clienti di Airbnb non hanno goduto di nessun beneficio in ringraziamento del loro ruolo fondamentale di Early Adopters.

Un cliente che utilizza Trips si vedrà restituire una parte della commissione sotto forma di Trips, diventando immediatamente parte del network.

Da quel momento in poi avrà un incentivo economico ed un interesse diretto che la piattaforma abbia successo e il valore del token salga.

Nel caso in cui il prezzo del token cresca potrà inoltre prenotare altri alloggi ad una frazione del costo.

Se per esempio riceve il controvalore di 100 € in Trips e dopo sei mesi i Trips valgono il doppio, potrà prenotare un alloggio del valore di 200 € con i Trips acquisiti.

Se il token sale moltissimo il Guest e l'Host Early Adopter potrebbe arricchirsi notevolmente.

5) Priorità sulle disponibilità

Alcune date di alcuni alloggi saranno disponibili solo su Trips (vedi Calendari Avanzati), forzando il Guest ad utilizzare la piattaforma o aspettare e sperare che si liberi sui portali tradizionali col rischio di perdere la possibilità di prenotare.

6) Marketing

Una parte delle commissioni saranno spese in marketing tradizionale. La speranza è che il ROI del marketing di Trips sia di molto superiore a quello dei portali tradizionali, grazie al concetto della tokenizzazione e quindi ad una fidelizzazione più efficiente.

7) Piattaforma di Lavoro

La tokenizzazione di tutti i processi apre una serie di possibilità di collaborazione anche per i Guest (per esempio per contribuire al Panel o con un'affiliazione).

Fare parte di Trips quindi significa non solo spendere per prenotare alloggi ma guadagnare collaborando.

8) Disintermediazione semplificata

È capitato a molti di contattare una struttura a chiedere di prenotare direttamente ma sentirsi rispondere di "andare su Booking".

Questo avviene perché la procedura di prenotazione diretta è spesso impegnativa anche per l'Host: ci sono da gestire opzioni ("le blocco il calendario fino a stasera"), pagamenti, cancellazioni, domande ed altro.

Quindi l'Host spesso preferisce che la prenotazione avvenga via portale.

A fronte di un portale come Trips, che offre le stesse comodità delle OTA ma una commissione ridotta, l'Host sarà invogliato ad indirizzare il Guest a Trips.

9) Origin Protocol Network

Il protocollo Origin condivide tutta la user base. Ogni utente di ogni applicazione distribuita basata su Origin avrà' accesso istantaneo alla piattaforma Trips. Sarà abilitato ad effettuare prenotazioni in Trips con lo stesso account (per essere precisi si parla di indirizzi pubblici e non accounts). Il risultato sarà una rete di applicazioni distribuite che emergeranno e beneficeranno dell'effetto network fornito da Origin.

Il Software

Costruiremo la piattaforma Trips basandoci su [Origin Protocol](#) e il nostro codice sarà 100% open source. La nostra applicazione distribuita funzionerà' sulla blockchain Ethereum, utilizzando componenti quali Javascript, React and IPFS. Parteciperemo alla creazione di una sharing economy di applicazioni distribuite, lavorando strettamente con origin e i loro partners.

DAO

Proprietà

Trips vuole idealmente arrivare ad essere una DAO: un'organizzazione autonoma decentralizzata senza un proprietario univocamente definito.

Chiunque possieda i Trips (token) dovrà avere influenza sul controllo e sul processo decisionale ma non sulla proprietà.

Trips però nasce centralizzata e si propone di decentralizzare il maggior numero di aspetti possibili nel tempo.

Questo perchè la completa decentralizzazione non è ad oggi realistica.

In questo processo cercheremo sempre di mantenere un giusto equilibrio tra decentralizzazione ed efficienza.

Governance

Come affermato in precedenza, una delle principali responsabilità di una piattaforma di prenotazione è **mantenere un equilibrio tra gli interessi di Host e Guest**.

Questo è davvero difficile da realizzare e abbiamo visto le piattaforme esistenti oscillare da un lato o dall'altro nel tentativo di mantenere un sano equilibrio.

Un esempio molto chiaro è Homeaway che ha sofferto della proprio sbilanciamento a favore degli Host.

La causa sta nelle sue origini come piattaforma ad abbonamento nella quale gli Host pagavano una quota di iscrizione annuale e non una commissione e quindi sono i veri clienti dell'azienda.

Anche se apparentemente è un sistema valido per gli Host la conseguenza è che pochi Guest sono interessati a prenotare su una piattaforma non a loro favore.

Meno Guest significa meno prenotazioni e di conseguenza gli Host migrano verso altre piattaforme.

Questo passaggio a sua volta ha portato Homeaway ad avere meno proprietà da presentare ai propri ospiti.

Questo è un chiaro e recente esempio di ciò che accade quando si perde l'equilibrio.

Booking invece è, ed è sempre stato, totalmente a favore dei Guest.

Questa è una strategia molto più efficace e la piattaforma è di grande successo, tuttavia introduce dei problemi di fidelizzazione a lungo termine in quanto molti Host rimangono all'interno del portale solo perchè non esistono alternative valide.

Non appena emergerà una alternativa concreta saranno più che contenti di abbandonare la piattaforma che percepiscono come ingiusta o spostare la loro disponibilità altrove.

Per anni gli Host hanno sognato di avere una piattaforma gestita dagli Host stessi, in cui tutti i loro problemi fossero risolti.

Ci sono stati diversi tentativi ma nessuno è stato efficace per la semplice ragione che nessuno è stato in grado di risolvere il "Problema di Equilibrio", essendo troppo preoccupato a "piegare" il mercato secondo i proprio desideri.

In altre parole, **non è possibile affidare agli Host la gestione di una piattaforma poiché vedono solo la metà dell'equazione.**

Noi siamo nell'ottima posizione di poter costruire una piattaforma equilibrata e siamo convinti che **questo equilibrio può essere raggiunto attraverso il consenso sociale, su una blockchain, purché ogni attore capisca qual'è la posta in gioco e che ci sono dei limiti "nell'oscillazione"**.

In altri termini ci devono essere dei paletti nel codice ben definiti, per evitare la possibilità che la piattaforma diventi troppo a favore degli Host, o viceversa, troppo a favore dei Guest.

Le decisioni verranno prese attraverso votazioni, allo stesso modo in cui il consenso funziona su altre blockchain, con attori che hanno diritto di voto in funzione del numero di token in proprio possesso.

L'attività nella piattaforma (ad es. aiutando nel Panel, prenotando o accogliendo Guest) aumenterà i token e i diritti di voto dell'utente.

Quindi, più un utente sarà attivo più il suo voto avrà peso.

Detto questo è importante ricordare che la Governance totalmente decentralizzata al momento resta un problema irrisolto nelle blockchain per cui il nostro approccio iniziale è centralizzato. Si rilascerà sempre maggior potere decisionale al network man mano che la tecnologia e l'esperienza di Governance della blockchain in generale maturerà.

Trasparenza

Ogni prenotazione sarà visibile sulla blockchain, in modo che tutti possano vedere quanto successo ha la piattaforma.

Solo alcuni dati saranno pubblici quali per esempio date, importo pagato e numero di ospiti.

La privacy degli utenti è protetta, nessuno saprà cosa sta facendo ogni utente.

I nomi di Host, ospiti e indirizzi, ad esempio, non saranno pubblici.

La trasparenza ha l'unico scopo di misurare in tempo reale l'attività sulla blockchain.

Fondazione e Azienda Operativa

Il budget e i token di Trips saranno gestiti da una Società che affiderà l'operatività ad Adormo.

IMO

Le IMOs (Initial Mining Offering) sono un sistema di finanziamento basato su Ethereum, in cui solo una parte dei tokens sono pre-minati mentre il resto viene minato allo stesso modo di Bitcoin ma sulla rete Ethereum.

[0xBitcoin](#) propone un modello di token “minato come bitcoin ma su rete Ethereum”.

Trips farà una IMO. Per noi, la decentralizzazione non è solo un concetto di marketing, ma un valore della Trips Community.

Siamo quindi molto interessati a soluzioni che permettano una reale decentralizzazione (insita negli smart contracts) rispetto a quella teorica (dichiarata ma da confermare nei fatti).

Per queste ragioni, abbiamo deciso di lanciare una IMO.

Quali sono i vantaggi di una IMO per il nostro progetto?

- **La maggioranza dei tokens saranno posseduti dalla rete**, e non dai founders di Trips. Questo porta a una grande decentralizzazione già dall’inizio.
- **E’ compatibile con il nostro modello di distribuzione dei token, che già’ utilizziamo con i collaboratori.** Al momento i Trips token sono forniti come ricompensa ai collaboratori che forniscono il proprio lavoro e tempo al progetto Trips. Utilizzando una IMO, avremo anche il ruolo di miners per il token. E’ importante notare come il lavoro dei miners non è necessario per mantenere la rete, a quello di pensa Ethereum, ma solo a creare una distribuzione equa.
- **E’ molto più vicina all’idea originali di Bitcoin**, dove i tokens vengono acquisiti organicamente (invece che in vendite speculative) quindi cerchiamo di incoraggiare l’assorbimento del valore di Trips tramite prenotazioni a Roma, Milano, Firenze, Venezia, etc. dove vengono accettati pagamenti in Trips.
- **Il prezzo sarà più organico** e meno speculativo
- **Il rischio di crollo del prezzo è minore**, e questo crea più fiducia da parte degli investitori.
- **Non chiamarsi ICO** ha vantaggi in termini di comunicazione, visto che tante ICO si sono poi rivelate truffe.
- **Resistente ai Sybil Attack**, grazie alla maggiore decentralizzazione che riduce il rischio di attacchi di questo tipo.
- **Passaparola più efficiente**, in quanto saremo la prima IMO al mondo, attirando maggiore interesse nel mondo delle cryptovalute. Questo sarà anche un modo per differenziarci.
- **La community sarà più grande** ed espansa grazie alla presenza dei miners.

Il Token: Trips

La “*tokenizzazione*” è un metodo nuovo e potente che consente di rappresentare e trasferire valore all'interno di un ecosistema.

Creando un nuovo token, il Trips sarà in grado di creare un'economia interna.

Abbiamo emesso 63 milioni di Trips e li stiamo distribuendo a chi collabora attivamente col progetto ([smart contract](#)).

È una fase sperimentale durante quale usiamo i Trips per misurare il contributo dei membri della community e formarli sull'uso delle criptovalute.

Stiamo lavorando per fare in modo che i token stessi acquisiscano un valore dall'ecosistema (come ha fatto il Bitcoin) in particolare attraverso la creazione di servizi forniti dai membri della community ad altri membri in cambio di Trips.

Tutte le nostre azioni al momento spingono in questa direzione.

Lo Smart Contract permette un teorico aumento dei Trips in circolazione in un processo potenzialmente inflazionistico.

Road Map

Ecco come ci siamo mossi e come ci muoveremo.

In questa fase le date citate sono indicative e flessibili:

- Scrittura prima versione White Paper: Agosto 2017
- Febbraio 2018: Creazione Community.
- Da Settembre 2017 ad Aprile 2018: Discussione Pubblica del White Paper.
- Aprile 2018: Lancio pubblico del White Paper.
- Giugno 2018: Decisione sul veicolo di investimento.
- Definizione blockchain partner ed integrazioni.
- Creazione community in lingua inglese.
- Scrittura specifiche di programmazione del portale.
- Sviluppo e lancio a seguire.

Conclusioni

Ritieni quanto letto interessante e pensi che ci possa portare da qualche parte?

Se sì, ecco come puoi aggiungerti a noi: <https://trips.adormo.com/> e iscriviti alla mailing list.

Grazie!

Luca De Giglio e la Community di Trips

Approfondimenti e Collaborazioni

Se vuoi collaborare al progetto vieni in Discord.

Di seguito trovi anche i canali nei quali approfondire i vari aspetti.

- Sito: <https://trips.adormo.com/>
- [Canale Youtube](#)
- Ambiente di lavoro: [Discord](#) (per collaborare)
- [Pagina](#) e [Gruppo Facebook](#)
- [Incontri](#)
- [Raduni](#)
- [Formazione](#)