

## **CAPITOLATO TECNICO SERVIZIO DI FORNITURA ATTIVITA' FORMATIVE NELL'AMBITO DEL PROGETTO AFFERENTE L'ECOSISTEMA DIGITALE TURISTICO, c.d. E.D.T.**

### **1. Contesto**

Explora è una Destination Management Organization (DMO), che ha come attività primaria la promozione dell'offerta turistica della Lombardia.

I soci di Explora sono Regione Lombardia, Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, Unioncamere Lombardia e il suo obiettivo strategico è quello di valorizzare il turismo lombardo, trasformandolo ancora di più in uno dei motori dello sviluppo economico del territorio.

Explora promuove le attrattive della regione Lombardia verso i turisti, italiani e stranieri, principalmente attraverso il portale "in-lombardia.it" e i social media ad esso collegati.

### **2. Linee guida**

Explora, nell'ambito della promozione dell'offerta turistica lombarda, realizza e promuove l'Ecosistema Digitale Turistico (c.d. EDT), ovvero una piattaforma digitale che consente, tra le altre funzioni, il reperimento e la diffusione di informazioni (eventi, esperienze e punti di interesse) e dati turistici (flussi, presenze, analisi statistiche, etc.) che possono essere messi al servizio della destinazione, degli stakeholder e dei singoli operatori turistici ai fini dell'elaborazione di una efficace strategia di vendita e di promozione del turismo nel territorio lombardo.

Uno degli scopi primari dell'E.D.T. è quello di raccogliere e favorire l'emersione e la valorizzazione dell'offerta turistica lombarda da parte di operatori turistici del settore pubblico e privato, al fine di consentire un'innovativa interazione tra domanda e offerta dando visibilità ai propri annunci, inserzioni e alle proprie attività e servizi in ambito turistico.

### **3. Obiettivi dell'E.D.T.**

Al fine di alimentare il predetto Ecosistema Digitale Turistico, Explora intende raccogliere gli eventi, le informazioni e l'offerta turistica degli operatori del settore pubblico e/o privato operanti nell'offerta di servizi e/o prodotti turistici nel territorio della Regione Lombardia.

In questa fase sperimentale Explora, attraverso la piattaforma E.D.T., intende quindi agevolare l'incontro di domanda e offerta di servizi turistici, così da mettere a disposizione degli operatori del settore pubblico e/o privato un sistema informatico in cui poter caricare, descrivere e presentare i propri servizi e/o prodotti turistici e consentirne anche la prenotazione e l'acquisto da parte degli utenti finali (turisti, cittadini, etc).

Attraverso la piattaforma E.D.T. Explora intende fornire un servizio di promozione turistica, pubblicizzazione e veicolazione dei servizi e/o prodotti turistici degli operatori del settore pubblico e/o privato che siano presenti sulla piattaforma digitale., al fine di "stimolare" la domanda dei servizi offerti dai predetti operatori.

### **4. Attività**

L'attività che si intende affidare riguarda la funzione formazione collegata alla piattaforma digitale denominata "Ecosistema Digitale Turistico" o c.d. "E.D.T." Nello specifico:

- Studio EDT: piattaforma per la gestione di contenuti informativi, dell'offerta turistica e della relazione con gli ospiti, per consentire un efficace integrazione di tutti gli attori della

filiera turistica e far compiere un deciso passo in avanti alla promozione turistica della Lombardia.

- Organizzazione di incontri e attività formativa sul territorio riguardante EDT: Ecosistema Digitale Turistico messo a disposizione degli Info Point quale strumento di connessione con tutta la rete regionale, facilitando lo scambio di informazioni reciproco e la realizzazione di attività congiunte. EDT rappresenta per gli Info Point uno strumento di raccolta dati e informazioni sui propri utilizzatori, visitatori e operatori e un supporto nell'attività di customer care. Gli incontri formativi saranno strutturati per area geografica, identificabile con le singole provincie della Lombardia, come già svolto in passato. Si ipotizza un calendario così articolato:

Incontro in plenaria di presentazione iniziale

1° tappa FORMAZIONE	Bergamo
2° tappa FORMAZIONE	Brescia
3° tappa FORMAZIONE	Mantova + Cremona
4° tappa FORMAZIONE	Milano (Monza, Pavia, Lodi)
5° tappa FORMAZIONE	Varese
6° tappa FORMAZIONE	Valtellina - Sondrio
7° tappa FORMAZIONE	Como - Lecco

- Elaborazione e redazione documenti, presentazioni, slides da esporre ai singoli Info Point durante gli incontri in loco, strumenti atti a svolgere attività di formazione EDT ai singoli Info Point.
- Formazione riguardante l'attività di diffusione, promozione ed emersione delle offerte e servizi ancillari, quali esperienze di visita, tour, degustazioni, etc , dei diversi operatori turistici locali in contatto con i singoli Info Point.
- Formazione riguardante l'attività di contribuzione dei contenuti (p.o.i., eventi, momenti) per l'implementazione di EDT e la creazione di un'area B2B, cioè uno spazio condiviso dove trovare informazioni su produzione e consegne di materiali; trovare informazioni su eventi formativi; visualizzare tutte le iniziative promozionali sul territorio e veicolare con anticipo gli eventi di promozione invitando gli altri stakeholder a collaborare.
- Formazione inerente lo strumento di ticketing, che permette di tracciare le attività relazionali rivolte al turista, risalire alle informazioni di utenti già registrati e svolgere attività di classificazione e segmentazione clienti.
- Promozione e formazione riguardante l'attivazione di totem: punto di contatto diretto con i turisti sul territorio. Con la propria utenza il singolo Info Point può gestire e creare ex novo i contenuti selezionando quali andranno sul totem; in questo caso l'Info Point gestisce in modo autonomo i contenuti del proprio totem seguendo delle linee guida specifiche per ogni tipo di contenuto (evento, luogo, offerta) in modo da ottimizzare alla fonte la creazione di contenuti.
- Rilevazioni di criticità o altre segnalazioni da parte dei singoli Info Point, di cui sarebbe opportuno tenere conto per lo sviluppo delle attività future.
- Formazione durante i singoli incontri su APP “#inLombardia PASS” che permette la mappatura del territorio lombardo e l'indicazione dei punti d'interesse. Così facendo

l'utente potrà effettuare il check in nel punto di interesse in cui si trova e tracciare i suoi spostamenti in Lombardia.

- Promozione e formazione riguardante videocamere intelligenti per la rilevazione dei flussi di traffico.
- Sviluppo di un'attività di network tra sistema Info Point e territori in modo da creare rapporti di interazione e di scambio organizzati e consapevoli.
- Condivisione obiettivi (inserimento contenuti, attività di lead generation, utilizzo strumenti dell'EDT, ecc.) e follow-up con tutti gli operatori per massimizzare la riuscita del progetto.