

CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE DIGITALE MULTILINGUA PER I CANALI INLOMBARDIA

1. INTRODUZIONE

Explora è la Destination Management Organization (DMO) della Lombardia, ovvero un soggetto che ha come funzione primaria la promozione dell'intera offerta turistica della destinazione. Si pone come obiettivo finale lo sviluppo turistico, la promozione della destinazione in ottica di mercato, attraverso la costruzione di una rete di collaborazioni fra gli operatori turistici, le istituzioni e le associazioni di categoria. Explora è uno strumento al servizio delle imprese e dei territori e non un soggetto economico che opera nel mercato con scopo commerciale, in concorrenza con gli operatori turistici, ma è piuttosto un facilitatore del business, che organizza le risorse e aiuta le imprese a fare sistema, per produrre esperienze turistiche attrattive da offrire al mercato.

inLOMBARDIA è il brand di promozione turistica della destinazione regione Lombardia ed anche un portale multilingua nato per promuovere e comunicare la Lombardia e i suoi territori oltre che esperienze e operatori. Lo scopo del portale è proprio quello di mettere in relazione l'utente finale, ovvero il turista, con tutte le proposte che il territorio offre.

Gli obiettivi di inLombardia sono:

- la crescita della competitività turistica della regione;
- l'incremento delle presenze turistiche dei target di riferimento;
- l'incremento dell'awareness del brand inLombardia;
- l'aumento degli utenti del portale in-lombardia.it (.com, .de, .fr, .es).

2. OGGETTO E CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di comunicazione digitale intesi come produzione di contenuti redazionali originali multilingua per i canali social, web, app di @inLombardia, della gestione dei piani editoriali e pubblicazione sui social network e della gestione di progetti di comunicazione verticali per iniziative di promozione territoriale, tematica o di eventi, e eventuali aggiornamenti per contenuti redazionali per magazine, redazioni e brochure (di seguito il "**Servizio**"). L'affidamento comprende, in particolare, lo svolgimento delle attività di cui ai successivi artt. 2.1, 2.2, 2.3 (di seguito le "**Attività**") di seguito sintetizzate:

- Supporto al team content digital di Explora con produzione contenuti multilingua da integrare nel piano editoriale;
- Pianificazione e gestione progettuale dei progetti di comunicazione verticali e specifici;
- Gestione e pubblicazione contenuti per social network in italiano e inglese in sinergia con Redazione Explora;
- Produzione materiali visual per i canali inLombardia;
- Reportistica.

2.1 ATTIVITA' REDAZIONALE/EDITORIALE WEB

Alla Redazione Explora sono in capo il **COORDINAMENTO** e la **GESTIONE** del piano editoriale di inLombardia (multicanale e multilingua) a partire dai contenuti del portale, alle newsletter b2c, fino alla declinazione della pianificazione social in una logica di comunicazione coordinata.

In un'ottica di potenziamento di tali attività, la collaborazione richiesta si sviluppa su le seguenti aree di servizio e dovrà essere svolta secondo le linee guida definite in stretta sinergia con la Redazione Explora:

A. DIGITAL COMMUNICATION → in-lombardia.it

1. produzione di: 2 content long form/mese originali in lingua: ITALIANA, INGLESE e 1 content long form/mese originale in lingua ITALIANA, INGLESE, TEDESCA, FRANCESE, SPAGNOLA, da integrare nel piano editoriale in-lombardia già esistente;
2. produzione di contenuti video e fotografici originali o acquisizione dei diritti tramite acquisto degli stessi;
3. supporto nella declinazione di contenuti e materiali promozionali per campagna (copy creativo).

B. DIGITAL e SOCIAL MEDIA STRATEGY:

1. supporto strategico nelle attività di coinvolgimento degli enti territoriali di promozione turistica;
2. co-ideazione e realizzazione di progetti speciali di comunicazione sinergica delle iniziative;
3. scouting e implementazione di un calendario dei principali eventi nazionali da integrare nel piano editoriale in-lombardia.

NOTA BENE per ogni mercato/lingua viene richiesto lo sviluppo di contenuti mirati. In ordine di priorità ITALIA, UK, NORD AMERICA, GERMANIA, FRANCIA.

Viene inoltre richiesta reportistica trimestrale e SAL finale delle attività svolte.

2.2 ATTIVITA' GESTIONE SOCIAL NETWORK @inLOMBARDIA

L'affidatario del Servizio dovrà provvedere alla:

- a. Gestione e coordinamento del piano di pubblicazione sui canali social di inLombardia Facebook, Instagram, Twitter, Youtube in lingua italiana e inglese in assoluta sinergia con il piano editoriale web definito dalla Redazione Explora;
- b. Pubblicazione di contenuti e post sui canali social;
- c. Pubblicazione real-time durante eventi e iniziative;
- d. Monitoraggio e gestione della community social;
- e. Coordinamento e collaborazione con le community di promozione turistica territoriale;
- f. Sviluppo di progetti digitali e di social media marketing coerenti con la strategia di promozione turistica della destinazione;

- g. Supporto e rilancio in comunicazione social degli eventi e iniziative organizzate o presidiate da Explora;
- h. Supporto nelle iniziative e attività di DIGITAL PR E AMPLIFICATION PR
- i. Coordinamento e linee guida di collaborazione con le community social e gli influencer
- j. Reportistica mensile, trimestrale e di fine lavori.

Livelli di servizio:

FACEBOOK, INSTAGRAM sono i due canali prioritari per i quali si chiede una frequenza di pubblicazione multi-quotidiana.

YOUTUBE: si chiede un piano dedicato volto al rilancio del canale.

TWITTER si chiede un piano di pubblicazione quotidiano.

Per tutti i canali deve essere prevista l'attività di community management volta al generare maggior ingaggio e fan generation.

2.3 ATTIVITA' DI PROGETTI DI COMUNICAZIONE VERTICALI E SPECIFICI

Si richiede nel corso dell'incarico di seguire alcuni progetti speciali di comunicazione legati alla valorizzazione di un territorio specifico, di un evento o di un tematismo per un totale di massimo 3 progetti di diversa scala e misura che verranno delineati successivamente.

A titolo non esaustivo le attività relative ai progetti di comunicazione legati a territori, temi, eventi, attrattori possono prevedere:

- a. Sviluppo di un piano di comunicazione mirato al territorio o al tema della promozione condiviso con Explora;
- b. Sviluppo e redazione di un piano editoriale digitale dedicato da integrare con il piano editoriale in-lombardia gestito dalla Redazione Explora;
- c. Coordinamento e sviluppo della declinazione creativa della campagna di promozione;
- d. Supporto nella declinazione di una linea guida di comunicazione stilistica, di immagine e tone of voice;
- e. Supporto nella declinazione della presenza digitale web che avverrà attraverso la realizzazione di siti "verticali" generati dall'ecosistema digitale / in-lombardia.it;
- f. Redazione e pubblicazione di contenuti e post sui canali social di inLombardia;
- g. Produzione e consegna materiali per la pubblicazione sui canali territoriali;
- h. Sviluppo di iniziative digitali speciali volte a ingaggiare l'audience sui canali di destinazione;
- i. Coordinamento e collaborazione con le community di promozione turistica territoriale.

Viene inoltre richiesta reportistica mensile, trimestrale e di fine lavori delle attività svolte.

3. MODELLO ORGANIZZATIVO E PROFILI PROFESSIONALI

Per la realizzazione del Servizio, il fornitore dovrà mettere a disposizione un team composto da un minimo di 3 figure professionali (1 senior e 2 junior) con conoscenza delle tematiche relative alla comunicazione e promozione in ambito turistico.

4. STILE

Il fornitore dovrà garantire nel corso del contratto le necessarie revisioni stilistiche atte a fornire miglioramenti e adeguamenti di gusto, anche in riferimento alle probabili nuove tendenze, oltre che alle possibili innovazioni tecnologiche e di connessione. Oggetto della revisione periodica potranno essere anche eventuali ampliamenti di canali tematici, inserimento di sezioni, di database, di rubriche, di servizi aggiuntivi.

5. SEDE DI LAVORO

L'impresa aggiudicataria si obbliga a mettere a disposizione una sede priva di barriere architettoniche in grado di ospitare le risorse professionali del portale, nonché le idonee attrezzature informatiche necessarie all'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato, indicandone l'ubicazione.

Si chiede presenza in sede almeno una volta la settimana.

6. DURATA

La durata dell'incarico decorre dal momento dell'assegnazione al 31 dicembre 2019.