

CAPITOLATO TECNICO SERVIZIO DI MONITORAGGIO ANDAMENTO SOCIAL MEDIA E WEB

1. Contesto

Explora S.c.p.A. ha come attività primaria la promozione dell'offerta turistica della Lombardia.

Ha tra le sue finalità statutarie quella di promuovere il turismo e l'attrattività, nonché quella di valorizzare il territorio lombardo in Italia e all'estero.

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. Attività richieste

Si richiede un servizio annuale di **social monitoring** utile ad indagare le dinamiche online del brand **inLOMBARDIA** e dei **canali EXPLORA** sulle diverse piattaforme social mediante la produzione di specifica reportistica. Nel dettaglio:

2.1 EXPLORA

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn Explora

Produzione **report analitico mensile/trimestrale e conclusivo annuale** dei canali social di EXPLORA (formato richiesto: excel)

2.2 inLOMBARDIA

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- YouTube
- Pinterest

Produzione di **reportistica mensile** con:

- a) restituzioni di social intelligence sia di tipo quantitativo che qualitativo con il ricorso a focus sulle correlazioni tra hashtag e territori;
- b) performances inpage e outpage;

- c) restituzione di ranking dei territori lombardi maggiormente citati e virali nonché del valore dei singoli hashtag (**monitoraggio di massimo 30 hashtag**);
- d) analisi del pubblico dei canali social di inLOMBARDIA (a titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo: dati demografici, quantità di interazioni, interessi etc.)

Per ogni **hashtag** si richiedono almeno le seguenti voci (sia come dato aggregato che per singolo canale):

- numero menzioni hashtag;
- numero autori unici;
- engagement;
- parole chiave correlate;
- provenienza degli utenti che pubblicano contenuti con l'hashtag o interagiscono con contenuti che lo contengono;
- analisi degli influencer dell'hashtag forniti e del brand inLOMBARDIA;
- argomenti più chiacchierati dagli utenti intorno all'hashtag.

Si richiede inoltre la produzione, alle medesime condizioni di cui al punto 2.1, di **reportistica trimestrale** e di **report conclusivo annuale**.

La reportistica relativa ai soli canali inLOMBARDIA dovrà prevedere due versioni:

1. reportistica analitica formato excel
2. reportistica graficata formato presentazione con possibilità di richiesta di personalizzazione da parte di Explora

Explora si riserva inoltre la possibilità di richiedere report analitici e personalizzati extra nel caso di attività straordinarie.