

## CAPITOLATO TECNICO SERVIZIO DI MONITORAGGIO ANDAMENTO SOCIAL MEDIA E WEB

### 1. Contesto

Explora S.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 biennale di **social monitoring** utile ad indagare le dinamiche online del brand **inLOMBARDIA** e dei canali corporate **EXPLORA** sulle diverse piattaforme social mediante la produzione di specifica reportistica. Nel dettaglio:

#### 2.1 EXPLORA

Canali social coinvolti:

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn

Produzione **report analitico mensile, trimestrale, conclusivo e annuale** (inteso come anno solare) dei canali social di EXPLORA (formato richiesto: excel).

#### 2.2 inLOMBARDIA

Canali social coinvolti:

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- YouTube
- Pinterest

Produzione di **reportistica** 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;
- valorizzazione economica;
- 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.

Per inLOMBARDIA si richiede la produzione, di quanto espresso al punto 2.2, di **reportistica mensile, trimestrale, conclusivo e annuale** (inteso come anno solare).

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

1. reportistica analitica formato excel;
2. reportistica graficata formato presentazione (es. ppt o pdf), con possibilità di richiesta di personalizzazione da parte di Explora.

Explora si riserva inoltre la possibilità di richiedere, sempre nell'ambito del presente capitolato, **report aggiuntivi** (analitici e/o graficati), nel caso di **specifici progetti e attività straordinarie**, per un **numero complessivo di cinque**.