

ITALIA.it

Il portale ufficiale del turismo italiano



Ministero del Turismo

ITALIA

Il Portale del turismo: una lunga vicenda

- **Anno 2004:**
 - Il progetto nasce con un finanziamento di oltre 45 milioni di euro con l'obiettivo di realizzare un sistema che aiuti il turista a conoscere l'Italia e organizzare in essa le proprie vacanze
- **Anni 2005-2007:**
 - Viene stabilito un percorso di attuazione del progetto a cui partecipano anche le Regioni. A fronte di finanziamenti pari a oltre 21 milioni di euro viene loro affidato il compito di metterne a punto i "contenuti"
 - Fin dall'inizio il progetto incontra difficoltà. Dopo l'avvio di un primo portale, a fine 2007 viene chiuso
- **Anno 2008:**
 - Con l'insediamento del nuovo Governo la competenza sulla materia viene affidata al Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione



ITALIA

Il Portale del turismo: il nuovo corso

- **Anno 2009**
 - **Gennaio:**
 - Firma del Protocollo di intesa tra il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e il Sottosegretario di Stato con delega al turismo per il trasferimento della competenza
 - Avvio del processo di trasferimento al Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo delle somme residuali (pari a 10 milioni di euro) concluso lo scorso mese di giugno e definizione del Comitato di monitoraggio
 - **Aprile**
 - Il Sottosegretario di Stato con delega al turismo, on. Brambilla, è nominata Ministro del turismo
 - **Giugno**
 - I contenuti del vecchio portale vengono trasferiti al Ministro del turismo
 - Prende avvio la progettazione e la realizzazione del nuovo **Portale nazionale del turismo**

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione



ITALIA

Il Protocollo d'intesa tra il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e il Ministro del turismo

- Data di stipula: Il 15 gennaio 2009
- Il Ministero del Turismo
 - *È responsabile della progettazione realizzazione Implementazione e gestione del portale oltre che del coordinamento e della messa a punto dei contenuti generali*
- E' istituito inoltre un **Comitato congiunto per monitorare il percorso della realizzazione del portale**, presso il Ministero del turismo.
- Il Comitato redige trimestralmente una relazione sullo stato di avanzamento della programmazione e dell'attuazione.

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



ITALIA

Scenario

Lo scenario attuale del mercato turistico sul web

Oggi ci confrontiamo con un turista che vive la rete in modo partecipativo e consapevole:

- i turisti attingono informazioni e conoscenze attraverso nuove forme di proposta dell'offerta turistica, quali internet
- i fornitori utilizzano nuovi canali di diffusione e promozione dei loro prodotti, tra cui il web
- chi naviga riconosce ai portali istituzionali una forte credibilità e affidabilità



Turismo online

- L'acquisto di prodotti turistici via web cresce a cifre vertiginose anche in Italia: **+ 40%** annuo
- Per il terzo anno consecutivo le **prenotazioni di hotel** si confermano il segmento più in crescita del turismo veicolato in rete: **+55%**
- Più di un terzo dei viaggiatori europei prenota la propria vacanza online, **oltre il 50% in Gran Bretagna e Germania.**
- Il turismo rappresenta **il 43% dell'intero e-commerce italiano** con un valore di 1,2 miliardi di euro e una media di 300€ per ordine.
- Oltre l'80% di chi acquista online ricerca i **portali istituzionali.**



Scenario

Elementi che influenzano la scelta del turista che naviga sul web

- prezzo prodotti
- motivazioni di vacanza
- flessibilità di periodo
- consigli di altri turisti online
- trasparenza dell'informazione
- gamma di offerte convenienti



Ingredienti

Italia.it sarà un portale con una forte propensione Promocommerciale, all'interno del quale troveranno spazio:

- Contenuti statici descrittivi e dinamici
- Cerca Italia (meta motore di ricerca all'interno di portali turistici istituzionali)
- Tour immersivi Market place turistico
- Web page per tutti gli esercizi turistici
- Community partecipativa internet ed extranet
- Tour planner (un programma per pianificare e pubblicare il proprio itinerario)
- Accessibile ai sensi della legge n°4 del 9/1/2004



Modello Italia.it

Informazione + Promocommercializzazione + Partecipazione

**Content
Factory
+
Marketplace
B2C
E
B2B
+
Social
network**

**Contenuti
informativi**

- Contenuti statici e dinamici
- Documentazione turistica
- Contenuti guida e trip organizer

**Servizi Promo
commercializzazione**

B2C Vetrina di promozione e vendita a disposizione di tutti gli operatori turistici italiani gratuitamente
B2B Piattaforma extranet per gli operatori
Eventuale integrazione dell'offerta su altre piattaforme esterne

Web 2.0

- Social network, Wiki, Tour planning
- Web TV
- Mobile



Strategia

Il portale intende essere un strumento utile al turista in tutte le fasi prima durante e dopo il suo viaggio in Italia

RICERCA E SCELTA

DESTINAZIONE

- Informazione
- Georeferenziazione
- Clima
- Info pratiche
- Routing
- Cosa vedere
- Cosa fare
- Prenotazione

DURANTE LA PERMANENZA

- Informazione
- Eventi
- Mappe
- Consulenza online
- Web Help desk

DOPO IL VIAGGIO

- Valutazioni
- Condivisioni
- Suggerimenti
- Chats
- Forum discussione
- Registro utenti

FIDELI ZZAZIONE

- Newsletter
- Sondaggi
- Notizie



Obiettivi del portale Italia.it

1. Migliorare il posizionamento dell'Italia come destinazione turistica attraverso il marketing online
2. Rafforzare il rapporto fra destinazione Italia e turista diffondendo la conoscenza attraverso il web sociale
3. Integrare l'offerta dei prodotti turistici, interpretando le informazioni raccolte dagli utenti
4. Offrire al sistema turistico una piattaforma gratuita di promocommercializzazione
5. Creare un motore di ricerca trasversale ai portali turistici istituzionali, regionali e locali
6. Offrire a regioni, enti locali, territori, ecc., un'importante vetrina internazionale
7. Rappresentare una fonte di informazione attendibile e aggiornata



Valore aggiunto per il settore

- Turista

- Informazione turistica prima, durante e dopo.
- Possibilità di prenotare la vacanza
- Possibilità di organizzare e condividere la propria esperienza di viaggio

- Fornitori servizi turistici e ricettivi

- Facilità d'accesso a nuovi mercati
- Agevolare il contatto diretto con altri fornitori

- Regioni ed Enti locali

- Interfacciarsi con nuovi soggetti aggregatori di servizi turistici
- Maggiore coordinamento fra enti
- Diffondere la conoscenza online del proprio territorio attraverso uno strumento multilingue



Struttura: Le macro -aree

Area
DESCRITTIVA
Informativa -
Statica

Area
CONTENUTI
Dinamica - variabile

Area
EXTRANET
OPERATORI
TURISTICI



Area
PROMO-
COMMERCIALE

TOURISM WIKI
Community,
Segnalazioni
Valutazioni

INTERATTIVA
Blog, feed Rss, video
gallery, podcast, web
semantic



Contenuti

Informazioni turistiche

La navigazione offrirà 3 possibilità di ricerca

- Per destinazione (geografica)
- Per periodo (temporale)
- Per motivazione

Il portale metterà a disposizione un database completo con tutte le informazioni per organizzare il proprio viaggio quali:

- Dove dormire
- Come arrivare
- Info pratiche
- ampia scelta di servizi complementari (ristoranti, teatri, eventi, ecc.)



Il turismo per motivazione

Il turista oggi ricerca informazioni complete sull'offerta di viaggio:

- cosa fare
- quando farlo
- come farlo
- quanto gli può costare.

Occorre pertanto superare il vecchio modello di promozione turistica pubblica che basa la comunicazione esclusivamente sulle informazioni generiche e spesso astratte relative alla destinazione (paesaggi, spiaggia, arte, patrimonio, ecc).



Informazione turistica per motivazione

Si delinea quindi un nuovo scenario per il mercato turistico: il turismo di destinazione lascia il passo al turismo per motivazione.

Assumono pertanto rilevante importanza le proposte e i prodotti tematici, nella scelta della destinazione.

Italia.it recepirà la tendenza in atto rispondendo alle attese del turista di oggi.



Prodotti turistici a tema

Turismo
culturale

Turismo
del mare

Turismo
della
montagna

Turismo
dei laghi

Turismo
della natura

Turismo
touring

Turismo
Eno
Gastron.

Turismo
Termale

Turismo
Sportivo

Turismo
del Golf

Turismo
Religioso

Turismo
dei giovani

Turismo
Familiare

Turismo
per studio

Turismo
accessibile

Turismo
per eventi

Turismo
congress.
e fieristico



Ministero del Turismo

ITALIA

Motore “Cerca Italia”

- Grazie ad un innovativo motore di ricerca appositamente realizzato, il Portale Italia valorizzerà e integrerà i contenuti sviluppati dalla filiera degli enti pubblici di promozione turistica, svolgendo il ruolo di “Portale dei Portali”.
- Il motore di ricerca interrogherà la banca dati dei siti turistici ufficiali italiani, rendendo accessibili direttamente ed in modo efficace i contenuti di tutti i portali turistici delle Regioni e delle Province e dei siti turistici delle città, dei comuni e degli enti pubblici di promozione del territorio.



Tour Virtuali d'Italia

- I Tour virtuali si articoleranno in numerosi itinerari costantemente aggiornati con relative visite guidate immersive.
- L'Italia sarà quindi la prima nazione al mondo che offrirà una rappresentazione del territorio grazie ad immagini fotografiche a 360 gradi di nuova concezione.
- Si tratta di un ulteriore elemento distintivo del portale.
- L'obiettivo dei **Tour Virtuali d'Italia** è di contribuire alla scelta della destinazione Italia per il turista che naviga in internet, promuovendo in forma coinvolgente ogni singolo itinerario.



La Promocomercializzazione

- Il portale italia sarà un Destination Management System (DMS) che consente di raccogliere, gestire, aggiornare e distribuire le informazioni dell'intera gamma di prodotti, servizi ed accoglienza della destinazione Italia.
- Il DMS permetterà di promuovere e promocommercializzare **gratuitamente** pacchetti turistici tramite un portale di incoming e marketplace tra operatori e turisti (B2C) e anche tra operatori e operatori (B2B).
- Il marketplace non prevederà interventi di intermediazione sia da parte dei gestori del portale che da parte di terzi .



La Promocommercializzazione

Il modello marketplace del portale italia.it permetterà di mostrare:

- **l'offerta ricettiva italiana**
- **i pacchetti di Tour operator e Agenzie di viaggio**
- **i servizi complementari, le attività turistiche, gli eventi, ecc.**

Il sistema di presentazione risponderà ai seguenti criteri:

- ricerca geografica/località
- ricerca tematica
- ricerca per periodo/evento

Il modello marketplace del portale Italia.it sarà realizzato in collaborazione con le Associazioni di categoria, coinvolte in qualità di partner nel progetto.



Il valore di un portale di Promocommercializzazione

1. Offrire un supporto alla distribuzione di servizi turistici in rete
2. Garantire a tutte le imprese ricettive, anche alle più piccole, l'opportunità di essere visibili in rete, indipendentemente dal fatto che abbiano dotazioni informatiche o meno
3. Facilitare il contatto degli operatori italiani con gli intermediari nazionali ed internazionali
4. Offrire a Tour Operator, Agenzie di Viaggio e Organizzatori di Congressi la possibilità di contattare fornitori di servizi italiani per confezionare pacchetti d'offerta turistica ed introdurli nel mercato internazionale
5. Garantire alle Regioni di essere più visibili e di aumentare i contatti con potenziali turisti e la distribuzione della propria offerta turistica.



Modello servizio

OFFERTA

ITALIA.IT

DOMANDA

Aziende ricettive



B2C



Turisti

Catene e Consorzi



Intrattenimento e servizi



Compagnie di Trasporto



Aggregatori di servizi e prodotti turistici



Centrali di prenotazione



Regioni



B2B



Tour Operator

Agenzie di Viaggio

Aggregatori Online

Organizzatori di congressi ed incentive



Ministero del Turismo


ITALIA

Una pagina web per tutti

www.italia.it/nomehotel

A tutte le strutture ricettive sarà offerta la disponibilità di una pagina personalizzabile con l'indirizzo web dedicato (tipo facebook o myspace) integrabile con widget funzionali per offerta disponibilità, prenotazione, mappa, foto, eventi locali, ecc.

Esempio di pagina personalizzata:



Albergo.....
Ubicato in un piccolo casale nella periferia...

51, v. A.Volta
00195 Viterbo
t. 06 32161214
email: info@villavolta.it



EVENTI Festa del Cinema di Roma
Dopo Venezia, Roma. Fino al 27 ottobre è in programma la Festa Internazionale del Cinema. E a Roma torna la dolce

Data di arrivo:
gg/mm/aa

Data di partenza:
gg/mm/aa

Camere: Adulti: Bambini:

20.4 27 -
Roma



Ministero del Turismo

ITALIA

Sistema di prenotazione

Il cliente accede al portale e ricerca disponibilità ricettiva. Una volta effettuata la scelta, invia la richiesta di prenotazione all'hotel o al tour operator nel caso di pacchetto turistico.

1



2

La richiesta del cliente viene registrata nel sistema con la garanzia degli estremi della sua carta di Credito.



3

Automaticamente si genera una notifica all'albergo/adv che comunica l'avvenuta richiesta di prenotazione.



4

Il sistema genera una mail/voucher al cliente che conferma l'accettazione della prenotazione.

5

Il cliente pagherà direttamente all'operatore.



ITALIA

Contenuti generati dagli utenti

- Il portale sarà strutturato per mettere online testi, foto e video georeferenziati dell'Italia realizzati dai turisti, contenuti generati dagli utenti dando un contributo diretto al portale
- Il portale prevede anche una funzione “Wiki” partecipativa per raccogliere segnalazioni e aggiornamenti da parte degli utenti
- Sarà possibile indicare preferenze sui diversi contenuti, che genereranno delle classifiche dando così una valutazione selettiva di merito espressa direttamente dal turista



Social network

- Il network sociale di Italia.it potrà attrarre e far conoscere viaggiatori con interessi comuni, che apprezzano il Paese.
- Italia.it sarà un luogo di aggregazione e conversazione trasversale a tutta l'offerta turistica italiana.
- Il settore turistico potrà interpretare le discussioni raccolte nelle communities al fine di proporre un'offerta turistica aggiornata e mirata



Tour Planner

- Oltre a disporre di una pagina personalizzata, il navigatore di Italia.it potrà avvalersi di uno strumento **di Tour Planning personale**, che permetterà di condividere i propri itinerari con il social network.
- La messa online di itinerari e racconti di viaggio potrà essere completata con la comunicazione della propria presenza localizzata in tempo reale, collegata con il **proprio telefonino o palmare**.



Web reputation e sentiment

- La misurazione del dato dei contatti e le modalità di navigazione saranno analizzate e costantemente associate al riscontro della **web reputation** e del **sentiment**.
- Saranno esplorate le nuove tecnologie semantiche per ascoltare il “buzz” relativo alle proposte evidenziate sul portale e verificarne l’interesse e l’efficacia dei contenuti
- Il monitoraggio consentirà di sviluppare attività promozionali time to market, andando a valorizzare le nicchie tematiche della “coda lunga” in tutti gli ambiti dei prodotti turistici



E-marketing

Obiettivi delle azioni di e-marketing

- Attrarre il massimo di visite e **di utenti registrati** al portale incrementando competitività e fidelizzazione all'Italia
- Essere fortemente **visibili nei motori di ricerca** attraverso l'ottimizzazione del posizionamento (SEO) per apparire nei primi posti delle pagine dei motori
- Trasformare il “**look to book**”, ovvero fare in modo di convertire una ricerca di informazioni in una prenotazione



Modello organizzativo Redazioni

La redazione del portale sarà divisa in 3 aree

1. Redazione contenuti, costituita da professionisti con esperienza nel turismo e nel webwriting:
 - Creazione contenuti turistici, itinerari e percorsi
 - Aggiornamento e traduzioni
 - Coordinamento redazioni locali
2. Redazione Promocommerciale
 - Gestione dei rapporti con le imprese del turismo
 - Gestione DMS e controllo
 - Gestione marketplace



Modello organizzativo Redazione

3. Redazione e-marketing

- Azioni di posizionamento portale (SEO)
- Elaborazione newsletter promozionale B2C e B2B
- Elaborazione e coordinamento azioni web-marketing
- Monitoraggio quotidiano dell'efficacia dei contenuti proposti e analisi di marketing e conseguente posizionamento dell'offerta del portale.



Italia.it Beta verso www.italia.it

I tempi

- Ottobre 2009: rilascio prima versione del portale con informazioni turistiche complete, statiche e dinamiche
- Novembre 2009: rilascio sistema B2C promocommercializzazione e social network
- Dicembre 2009: avvio del marketplace per gli operatori B2B
- Successivamente: attività di e-marketing e promozione del portale



Italia.it Beta

Domani andrà online italia.it in una versione Beta che si propone di avere la sola valenza di spot promozionale e che apre la strada a quello che sarà il portale nazionale del turismo.

Obiettivi:

- garantire all'offerta turistica italiana un primo sostegno importante già per la stagione turistica in corso
- Colmare una lacuna nel mondo dell' internet turistico in attesa del rilascio del portale italia.it e riportare la competitività del turismo italiano ai livelli dei nostri competitor
- Fornire un'immagine emozionale dell'Italia quale destinazione turistica di appeal
- Integrare i diversi strumenti di comunicazione già realizzati dal Ministero del Turismo per rilanciare l'immagine dell'Italia nel mondo: Nuovo Brand Italia, Rivista Magic Italy, Spot promozionali e televisivi, valorizzazione del Made in Italy al G8 e nei principali eventi internazionali.
- Aprire il cantiere di lavoro www.italia.it



Ministero del Turismo

ITALIA