

Titolo: Sostenibilità ambientale e tecnologia 4.0: il futuro del turismo è digital.

Occhiello: Smart Tourism supporta le piccole imprese nell'innovazione digitale

Turismo intelligente, che si avvale delle tecnologie digitali per la promozione e l'accesso a servizi dedicati: è questo l'obiettivo di Smart Tourism il progetto, afferente al Programma Italia Francia Marittimo 2014-2020, coordinato dall'Azienda speciale della Camera di Commercio Riviere di Liguria.

Le destinazioni turistiche dell'area di cooperazione del programma - Liguria, Toscana Costiera e Alpi Marittime Var - sono esposte alla concorrenza mondiale e hanno la necessità di evolvere velocemente verso modelli di business 4.0. A queste criticità si affiancano la frammentazione dell'offerta, la mancanza di reti d'impresa e le ridotte dimensioni che non consentono al comparto turistico di accedere alle nuove soluzioni organizzative e tecnologiche che il mercato globale richiede.

Partendo da queste premesse Smart Tourism punta a rafforzare il tessuto imprenditoriale delle imprese attraverso l'accesso ai servizi dedicati alla trasformazione digitale, lo sviluppo e il potenziamento di reti e sistemi d'offerta integrata e lo sviluppo di un mercato di fornitori qualificati in grado di supportarne i processi di innovazione. L'obiettivo è costruire un "Catalogo di servizi qualificati d'innovazione 4.0", da erogare gratuitamente alle micro e piccole medie imprese, costituite e operative da almeno 2 anni e con non più di 5 anni, in forma singola o associata, della filiera prioritaria del turismo. Il progetto è stato lanciato nel giugno 2020 e ha una durata di due anni. Coinvolge tre partner dello spazio di cooperazione franco-italiano: l'Azienda speciale Riviere di Liguria, Global Management Services srl e Chambre de Commerce et d'industries du Var.

E' stata realizzata la prima fase progettuale che ha selezionato 110 imprese turistiche e 60 fornitori ed esperti di servizi di consulenza specialistica. Ora si sta procedendo con la seconda fase che ha già previsto l'erogazione di un primo servizio gratuito di valutazione della maturità digitale a tutte le aziende e l'avvio dei quattro laboratori interattivi che vedono imprese ed esperti lavorare insieme per creare il catalogo di servizi specialistici ad hoc per il turismo. Una vera e propria guida per le micro, piccole e medie imprese del comparto turistico verso un percorso di cambiamento organizzativo e digitale vero l'aggregazione e l'elaborazione di strategie aziendali d'innovazione nella gestione delle relazioni con i clienti e sviluppo di strumenti digitali. Grazie al supporto di esperti del settore, le imprese sono supportate nel comprendere innanzitutto il loro livello di maturità digitale e migliorarlo. E successivamente vengono aidate nel realizzare strategie di business intelligence, nello studio di campagne promozionali e supportate alla internazionalizzazione. Al termine del progetto l'obiettivo è di aver educato i professionisti del turismo sia in relazione alla sostenibilità ambientale e l'accessibilità e sull'uso di strumenti come Big Data e Smart Data, applicazioni e dispositivi. Per far capire anche la natura delle attività selezionate nella prima tranche approvata del Bando per la regione ligure abbiamo: 7 agriturismi, 7 affittacamere, 3 B&b e case appartamenti per vacanze, 2 ostelli, 3 bar e ristoranti, 2 agenzie di viaggi e 6 di altri servizi turistici, come, ad esempio, il noleggio imbarcazioni. Entro la fine dell'anno sarà lanciato il secondo avviso che selezionareà 36 imprese cui saranno erogati fino a cinquemila euro di servizi di consulenza gratuita da individuare tra quelli del catalogo, quali il supporto all'innovazione dell'offerta verso un cambiamento

organizzativo e digitale, l'aiuto nell'elaborazione di strategie aziendali nella gestione delle relazioni con i clienti grazie a nuove piattaforme e strumenti digitali. Si possono scegliere anche di approfondire le strategie di business intelligence e lo studio, la progettazione e l'implementazione delle campagne promozionali per avere anche un supporto specialistico alla internazionalizzazione. Le MPMI del turismo potranno così guardare al futuro con maggiore competitività senza temere la concorrenza di altre località che sanno attraverso le piattaforme digitali vendersi meglio od offrire ai propri clienti servizi a portata di click, agevoli e sicuri.

Per maggiori informazioni sul progetto Smart Tourism è possibile consultare il sito dedicato al progetto: www.interreg-maritime.eu/web/smart-tourism o contattare via mail: simona.martucci@rivlig.camcom.it – ilario.agata@rivlig.camcom.it

Durabilité environnementale et technologie 4.0 : l'avenir du tourisme est numérique.

Smart Tourism accompagne les petites entreprises dans l'innovation numérique

Le tourisme intelligent, qui utilise les technologies numériques pour la promotion et l'accès à des services dédiés : c'est l'objectif de Smart Tourism, le projet du Programme Italie France Maritime 2014-2020, coordonné par *Azienda speciale della Camera di Commercio Riviera di Liguria*.

Les destinations touristiques de la zone de coopération du programme - Ligurie, Toscane côtière et Var et Alpes-Maritimes - sont exposées à la concurrence mondiale et doivent évoluer rapidement vers des modèles d'affaires 4.0. Ces enjeux critiques s'accompagnent de la fragmentation de l'offre, du manque de réseaux d'entreprises et de la petite taille, qui ne permettent pas au secteur du tourisme d'accéder aux nouvelles solutions organisationnelles et technologiques dont le marché mondial a besoin.

À partir de ces locaux, Smart Tourism vise à renforcer le tissu entrepreneurial des entreprises par l'accès à des services dédiés à la transformation numérique, le développement et la mise à niveau de réseaux et de systèmes d'approvisionnement intégrés et le développement d'un marché de fournisseurs qualifiés capables de soutenir leurs processus d'innovation. L'objectif est de construire un « Catalogue de services d'innovation qualifiés 4.0 », à fournir gratuitement aux micro, petites et moyennes entreprises, ayant entre 2 et 5 ans et exerçant leur activité, de manière individuelle ou en association, dans la chaîne prioritaire du tourisme. Le projet a été lancé en juin 2020 et a une durée de deux ans. Il implique trois partenaires de l'espace de coopération franco-italien : Azienda speciale Riviera di Liguria, Global Management Services srl et la Chambre de Commerce et d'industrie du Var.

La première phase du projet a été réalisée et a sélectionné 110 entreprises touristiques et 60 fournisseurs et experts de services de conseil spécialisés. La deuxième phase, qui est en cours, comprend déjà la fourniture d'un premier service gratuit d'évaluation de la maturité numérique à toutes les entreprises et le lancement de quatre ateliers interactifs au cours desquels les entreprises et les experts travaillent ensemble à la création d'un catalogue

de services qualifiés spécifiquement destinés au tourisme. Un véritable guide pour les micro, petites et moyennes entreprises du secteur du tourisme vers un chemin de changement organisationnel et numérique par l'agrégation et le développement de stratégies d'innovation des entreprises dans la gestion de la relation client et le développement d'outils digitaux. Grâce au soutien d'experts du secteur, les entreprises sont aidées à comprendre d'abord leur niveau de maturité numérique et à l'améliorer. Elles sont ensuite aidées par la mise en place de stratégies d'intelligence économique, la conception de campagnes promotionnelles et un soutien à l'internationalisation. À la fin du projet, l'objectif est d'avoir formé les professionnels du tourisme à la fois sur la durabilité environnementale et l'accessibilité et sur l'utilisation d'outils tels que le Big Data et le Smart Data, les applications et les appareils. Pour comprendre également la nature des entreprises sélectionnées dans la première tranche approuvée de l'appel, pour la région ligure nous avons : 7 fermes, 7 maisons d'hôtes, 3 chambres d'hôtes et appartements de vacances, 2 auberges, 3 bars et restaurants, 2 agences de voyage et 6 autres services touristiques, comme par exemple la location de bateaux. D'ici la fin de l'année, le deuxième avis sera lancé pour sélectionner 36 entreprises qui recevront jusqu'à cinq mille euros de services de conseil gratuits à choisir dans le catalogue, tels que le support à la conception de produits innovants, l'accompagnement aux changements organisationnels, à la digitalisation et l'aide à l'élaboration de stratégies d'entreprise dans la gestion de la relation client grâce aux nouvelles plateformes et outils numériques. Les entreprises peuvent également choisir d'approfondir les stratégies d'intelligence économique et l'étude, la conception et la mise en œuvre de campagnes promotionnelles afin de disposer également d'un soutien spécialisé à l'internationalisation. Les PME du tourisme pourront ainsi envisager l'avenir avec une plus grande compétitivité sans craindre la concurrence d'autres destinations qui savent mieux se vendre grâce aux plateformes numériques ou offrir à leurs clients des services en un clic, faciles et sécurisés.

Pour plus d'informations sur le projet Smart Tourism, vous pouvez consulter le site dédié au projet :

www.interreg-maritime.eu/web/smart-tourism

ou contacter par email :

simona.martucci@rivlig.camcom.it -

ilario.agata@rivlig.camcom.it