Interreg
MARITTIMO-IT FR-MARITIME
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
Fonds Européen de Développement Régional
UNIONE EUROPEA
UNION EUROPÉENNE
smart DESTINATION

SMART DESTINATION TOOLKIT PER LE PMI TURISTICHE

MAPPATURA DEGLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA CREAZIONE DI RETI TRANSFRONTALIRE DI PMI TURISTICHE

DELIVERABLE T1.4.1

NUOVI MODELLI DI BUSINESS PER LE PMI TURISTICHE 4.0

DELIVERABLE T1.3.2

La cooperazione al cuore del Mediterraneo
La coopération au coeur de la Méditerranée

Regione Toscana
REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
REGIONE LIGURIA
MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR
entro assistenza tecnica
fondazione sistema toscana
CCI PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

La costruzione da parte del progetto Smart Destination di un ecosistema digitale turistico fra le regioni del Programma abilita lo sviluppo di prodotti turistici transfrontalieri.
Ma questo sviluppo e la successiva promocommercializzazione dei prodotti richiede necessariamente l'esistenza di reti transfrontaliere di pmi turistiche smart, cioè di imprese capaci di cogliere al meglio le opportunità offerte dall'ecosistema digitale e di fare networking con le imprese smart delle altre regioni.
Questo documento mira a fornire alla imprese turistiche una serie di tool per supportarle in questo percorso evolutivo verso il paradigma 4.0 e nella costruzione di reti sovraregionali e transfrontaliere.

Il toolkit è composto di 2 sezioni:

- *MAPPATURA DEGLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA CREAZIONE DI RETI TRANSFRONTALIRE DI PMI TURISTICHE*

- *NUOVI MODELLI DI BUSINESS PER LE PMI TURISTICHE 4.0*

MAPPATURA DEGLI STRUMENTI A SUPPORTO DELLA CREAZIONE DI RETI TRANSFRONTALIRE DI PMI TURISTICHE

Nell'area di cooperazione esistono strumenti in grado di supportare la nascita di reti transfrontaliere di pmi turistiche
Inoltre alcuni progetti del Programma Italia Francia Marittimo si sono occupati di crearne di nuovi.
Quella che segue è una mappatura di tali strumenti di supporto, basata sugli output dei progetti del polo 1 ***Creazione di reti transfrontaliere di servizi***

Il progetto **RETIC** ha creato una **Rete transfrontaliera tra soggetti specializzati nei servizi di pre-incubazione e incubazione** di nuove imprese nel settore ICT , servizi applicabili anche alla filiera turismo. Nella tabella sotto è possibile vedere l'elenco dei soggetti e la tipologia di servizi erogati.

	Servizi per aspiranti imprenditori	Servizi per start up	Servizi per imprese mature
LUCCA INTEC - capofila	SI	SI	SI
PROMO PA	NO	NO	NO
CAMERA DI COMMERCIO DELL'INDUSTRIA, ARTE, ARTIGIANATO DELLA SPEZIA	SI	SI	SI
ASSEFI (AZIENDA SPECIALE PER LO SVILUPPO, L'ECOSOSTENIBILITA' E LA FORMAZIONE IMPRENDITORIALE) – Fondazione ISI	SI	SI	SI
NAVIGO SARDEGNA NET	NO	NO	SI
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE NICE COTE D'AZUR	SI	SI	SI
SARDEGNA RICERCHE	SI	SI	SI

http://interreg-maritime.eu/it/web/retic/progetto

Il progetto **FR.I.NET2** ha creato un **centro di competenze trasnfrontaliero** per l'erogazione di servizi qualificati alle pmi anche delle filiere turistiche.

http://interreg-maritime.eu/it/web/frinet2/progetto

Il progetto **FRI_START** ha creato una **rete transfrontaliera certificata di soggetti specializzati nella creazione e nell'incubazione di impresa**, che permetta l'erogazione di servizi congiunti a supporto delle start-up innovative anche del turismo

http://interreg-maritime.eu/web/fri_start/progetto

Il progetto **MarittimoTech** ha creato un Acceleratore Transfrontaliero di Startup anche turistiche

http://interreg-maritime.eu/it/web/marittimotech

Il Progetto **SUCCESS** ha creato una rete transfrontaliera di servizi di assistenza e di coaching nei territori coinvolti nella cooperazione dell'Alto Mediterraneo anche delle filiere turistiche.
Il Progetto intende mettere in atto le buone pratiche e i risultati riportati da ogni Regione Partner sui progetti:
SERENA, ART², FRINET, *FRINET²*, *MARITTIMOTECH,* INVITRA.

http://interreg-maritime.eu/it/web/success/progetto

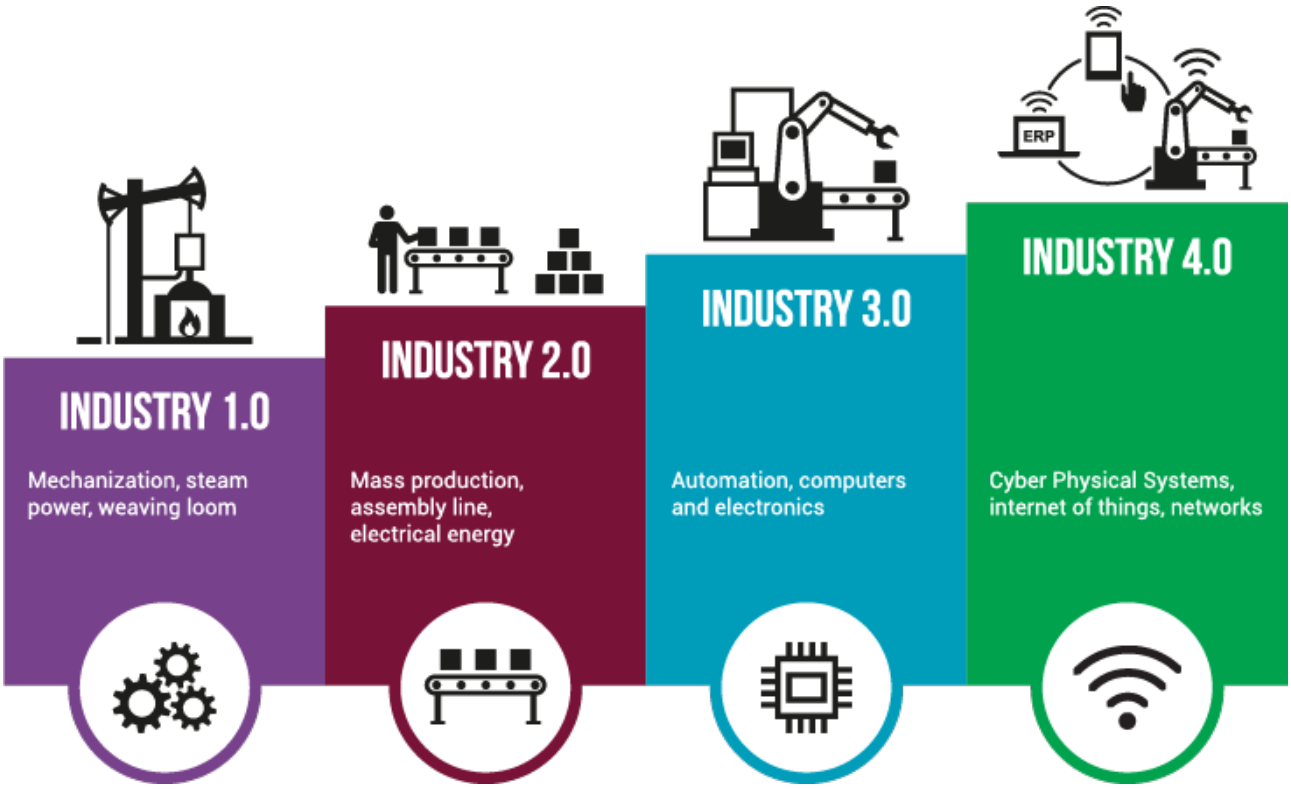
Inoltre alcuni progetti del 4° avviso del Programma avranno come obiettivo quello di fornire servizi qualificati a pmi turistiche, anche in chiave di sviluppo di reti transfrontaliere:

1. QM Bac
2. Smart Tourism
3. Fri_start2
2. SOFIA
3. TRIS
4. TUR.I.S.I.C.O
5. SE.MI.N.A.RE
6. G&B Route
7. WAVES

Qui è possibile trovare l'elenco dei progetti e il link ai rispettivi siti internet con i dati di contatto e le realizzazioni
http://interreg-maritime.eu/it/progetti/progetti-finanziati

NUOVI MODELLI DI BUSINESS PER LE PMI TURISTICHE 4.0

Il percorso della digital transformation nel turismo porterà alla nascita di imprese turistiche 4.0. Smart Destination può essere considerato dalle pmi come un ecosistema digitale abilitante in grado di supportarle in questa trasformazione.



MINDSET

L'Ecosistema digitale di Smart Destination è incentrato sul tema della governance dei dati e della informazione turistica, con riferimento a macro utenti del sistema: P.A., pmi e turisti.
In questo documento ci occupiamo di come le pmi turistiche possano sfruttare al meglio questo ecosistema digitale per migliorare il loro business.

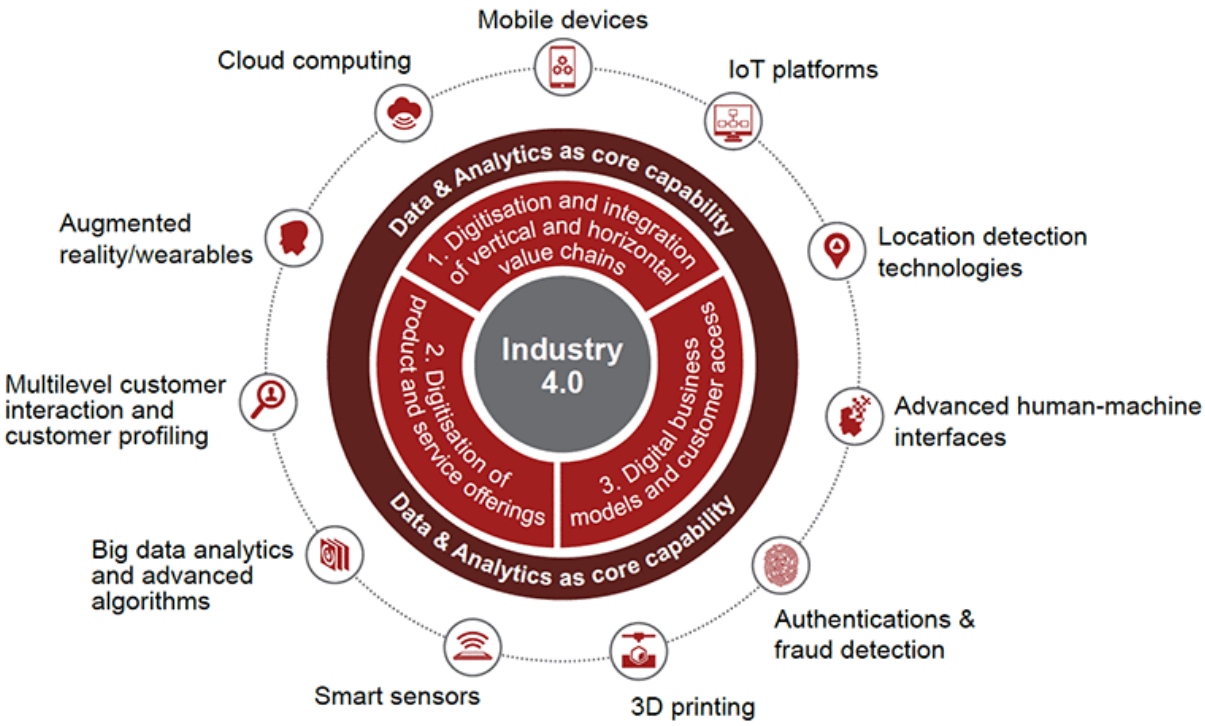
Per poter cambiare le pmi turistiche è fondamentale cambiare in primis le persone che ci lavorano, ecco perché è così importante partire dal mindset, dalla cultura aziendale.
Indipendentemente dal settore, ogni azienda lavora oggi in un mondo digitale, dove tutti i processi sono immersi in software, web, social media, email ecc
Il mondo digitale ha delle caratteristiche che impattano in maniera sempre più disruptive sulle dinamiche aziendali: velocità, annullamento delle distanze, scalabilità, customizzazione ecc
La rivoluzione digitale e le tecnologie abilitanti 4.0 stanno impattando su tutti i settori e la trasformazione digitale è una sfida per tutte le imprese.

Le principali metodologie di sviluppo business oggi più diffuse si basano tutte su alcuni principi di base comuni:

- L'iterazione continua
- I cicli rapidi di feedback
- La centralità dell'utente/consumatore
- Le decisioni data-driven

Questi principi dovranno permeare la nuova cultura aziendale delle pmi turistiche. L'Ecosistema di SD potrà abilitare processi decisionali *data-driven* e la promozione di prodotti turistici transfrontalieri con un approccio *customer centric* in grado di semplificare l'accesso alle informazioni sui prodotti e sulle destinazioni dell'area dell'Alto Tirreno come una unica macro destinazione.

ASSESSMENT E ROADMAP 4.0



Rispetto alle tecnologie abilitanti del paradigma di Impresa 4.0 e alla trasformazione digitale non esiste una *taglia unica* per l'«abito 4.0» valida per tutte le aziende, quindi occorre partire da una chiara comprensione del proprio business e da un assessment 4.0 della propria azienda per poi definire un proprio percorso di cambiamento.

Esistono vari strumenti gratuiti per procedere ad un assessment 4.0

Questo è quello della Regione Toscana pensato specificatamente per le pmi turistiche:

http://www.cantieri40.it/i40/turismo/survey_referente_industria40.php?idSurvey=101&idAccount=

Il questionario, per la valutazione del grado di maturità digitale delle imprese turistiche analizza 8 aree:

- **Organizzazione**
- **Relazioni con i client**
- **Cultura**

- **Tecnologie front-office**
- **Tecnologie back-office**
- **Filiera**
- **Competenze**
- **Progetualità**

Questo è quello dei PID delle Camere di Commercio italiane:

https://www.puntoimpresadigitale.camcom.it/selfdigitalassessment/index.php/797291?lang=it

Per le pmi francesi esistono strumenti online come:

Alberghi
https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=4z143z2z-1z-1zE7FB75658F

Ristoranti
https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=4z147z2z-1z-1z7E2E6CD52B

Loisirs
https://online.cote-azur.cci.fr/cgi-bin/HE.exe/SF?P=4z148z2z-1z-1zE8C234FE4C

Questi strumenti fornisco, completato l'assessment, un report che riassume i livelli di digitalizzazione raggiunti in ciascun processo/area oggetto di valutazione.
Sulla base di questi report una pmi può definire la propria roadmap di digitalizzazione 4.0.

Le pmi possono guardare ad alcune buone pratiche di settore per ricavarne ispirazione della loro definizione della roadmap.
Ad esempio in Italia **Unioncamere** ha identificato oltre 500 imprese italiane, come esempi di eccellenza, avanguardie e *best practice* territoriali, che propongono una offerta altamente innovativa, intendendo per innovativi tutti quei servizi che vanno non solo a rispondere alle esigenze della clientela ma anche e soprattutto a quei servizi che vanno oltre, creando nuove tendenze, nuove modalità di fruizione del prodotto turistico.
In particolare ha suddiviso le avanguardie secondo due macro filoni di riferimento: *hard e soft*. Il primo riguarda innovazioni strutturali legate al *design* ed al *concept*, alla sostenibilità ambientale ed al mercato *hi-tech*, il secondo riguarda l'ambito dei servizi che possono essere personalizzati per

target di clienti, servizi *on line* rivolti alle strutture ricettive ed alla loro clientela oppure particolari nella potenziale offerta ricettiva odierna e futura. La tabella sotto riporta tutte le innovazioni, che quindi costituiscono esempi da cui prendere spunto per innovare la propria offerta per tutte le imprese che operano nella filiera turistica.

Avanguardie nel turismo	
Hard	**Soft**
Design e concept	**Servizi personalizzati per target di consumatori**
Camere tematiche	Vacanze pet-friendly
Concept socio-culturale di una struttura ricettiva	Turismo con disabilità
Design, luci e mobili particolari	Visite culturali, tour, sport, enogastronomia, arte, ecc…
	Corsi di cucina e visite guidate tematiche
Sostenibilità	Tour e visite in laboratori artigiani, workshop e corsi di artigianato
Strutture ricettive immerse nella natura	Utensili, strumenti derivanti da processi produttivi specifici
Utilizzo di prodotti biologici, riduzione degli sprechi	
Bioedilizia	**Servizi online alle strutture ricettive e alla loro clientela**
	Smartphone e app con informazioni, mappe e servizi personalizzati
Hi Tech	Dashboard web destinata all'hotel per la gestione dei servizi
I Pad in camera	Servizio di rating e info personalizzare sulla località turistica
Domotica	Gestionali di prenotazione e promozione online per strutture extra-alberghiere
	Servizi particolari nell'offerta ricettiva
	Concierge robot
	Taxi drone

Per quanto riguarda il settore ricettivo è possibile approfondire quali reparti siano oggi digitalizzabili con i software esistenti in commercio qui:

https://tooly.tips/it/softwares/

COME MUOVERSI NELL'ECOSISTEMA DIGITALE DI SMART DESTINATION

L'ecosistema del turismo digitale creato da Smart Destination e le informazioni, i dati e le caratteristiche che saranno resi disponibili alle imprese attraverso questo, come possono rendere le PMI del turismo più competitive e sostenibili?

Smart Destination raccoglierà, elaborerà e metterà a disposizione di destinazioni e pmi turistiche una mole preziosa di dati, in grado di aiutare le DMO a meglio impostare il management e marketing delle destinazioni e le imprese turistiche a diventare *"data driven"*.

Le informazioni condivise, che attualmente riguardano Eventi, POI, Itinerari ma ne è previsto l'ampliamento, potranno essere utilizzate dalle PMI turistiche al fine di aumentare la loro conoscenza dei vari territori e migliorare il processo di sviluppo dei propri prodotti turistici in quanto:

- potranno usare un approccio "data driven" nel proprio processo decisionale, e non basarsi unicamente sulle impressioni che hanno di quanto attualmente offerto dalle varie destinazioni della propria regione di appartenenza;
- potranno conoscere anche le caratteristiche dei territori delle altre regioni dell'area transfrontaliera, confrontarle con quelle dei propri territori e valutare la creazione di prodotti transfrontalieri;
- potranno sfruttare il valore di accedere ed utilizzare ad informazioni certificate fornite dai diversi partner;

Una volta che il sistema di condivisione delle informazioni previsto dal progetto sarà implementato e testato, il set di informazioni condivise potrà essere ampliato aggiungendo ad esempio informazioni descrittive degli operatori dei diversi territori. Questo potrà consentire la creazione di elenchi di diverse tipologie di operatori (ricettivo, ristorazione, etc.) utile a diversi scopi:

- avere elenchi ufficiali che qualificano i contatti agli occhi dei turisti;
- facilitare la comunicazione e la collaborazione tra i diversi operatori, al fine di semplificare ed incentivare la creazione di prodotti turistici transfrontalieri;
- semplificare la creazione di prodotti turistici più articolati ottenuti con l'aggregazione di prodotti più semplici, sia al livello locale che in nell'ambito transfrontaliero;
- migliorare la visibilità di alcune tipologie di operatori per i quali non sono ancora diffusi motori di ricerca evoluti in internet, come invece già accade per esempio per la ricettività;

Le aziende ICT come gli sviluppatori di app turistiche o le agenzie di viaggio potranno accedere ai dati turistici transfrontalieri attraverso un'interfaccia IT unificata e saranno in grado di offrire un'ampia varietà di informazioni affidabili ai propri clienti in tempo reale.

I dati prodotti da pmi di servizi come ristoranti, strutture ricettive, produttori locali, operatori del tempo libero e altri saranno accessibili a un maggior numero di utenti: turisti stessi, applicazioni turistiche, siti web di informazione, agenzie di viaggio. viaggi, ecc.

La competitività delle pmi del settore aumenterà quindi grazie alla messa a sistema delle singole offerte: l'Ecosistema digitale turistico creato da Smart Destination consentirà di realizzare offerte esperienziali integrate, contribuendo alla diffusione spazionale e temporale dei flussi a vantaggio della loro sostenibilità.

In che modo consentiranno la creazione di prodotti turistici transfrontalieri?

Grazie alla piattaforma sarà possibile per soggetti terzi (OTA, Agenzie, Tour Operator, Operatori turistici in generale) attingere facilmente da un unico db offerte esperienziali e servizi nell'ambito turistico afferenti ad

un'unica area transfrontaliera, quindi ne beneficerà in termini di tempo e successo la ricerca di offerte adatte a essere proposte in prodotti turistici svincolati dai confini regionali e nazionali.

Una volta completato, l'Ecosistema di Smart Destination metterà a disposizione degli operatori turistici dell'area transfrontaliera tutti i dati necessari allo sviluppo di prodotti turistici transfrontalieri, ad oggi confinati su base regionale nei portali turistici delle Regioni dell'area: Itinerari, P.O.I legati sia all'heritage naturale che a quello culturale, eventi, cammini, strutture ricettive, ristoranti, servizi turistici, tariffe, orari ed itinerari dei mezzi di trasporto pubblico ecc.
Dati e informazioni coerenti fra loro perché basati su uno standard condiviso e con un livello qualitativo garantito dalle DMO regionali.
Inoltre questi dati potranno essere messi a disposizione dei turisti da APP (sia pubbliche che private) esisteni o da sviluppare, da portali turistici ecc

CASO D'USO #1: LO SVILUPPATORE DI APP

Gli sviluppatori di app turistiche, già presenti sul mercato o da introdurre, grazie ai dati di Smart Destination possono accedere a ulteriori contenuti redazionali, originali e verificati dei territori delle regioni dell'area transfrontaliera. In questo modo i gestori della app possono integrare le proprie funzionalità e offrire ai turisti informazioni aggiornate sui prodotti del territorio, dove comprare i prodotti locali e i ristoranti tipici in cui degustare i prodotti del territorio. In questo modo i gestori della app possono estendere così i propri servizi ed aumentare la propria visibilità.

CASO D'USO #2: IL TITOLARE DI UN TOUR OPERATOR

Grazie ai dati di Smart Destination, un tour operator regionale potrà ampliare il proprio raggio di azione e a offrire pacchetti con servizi e punti di interesse di regioni o stati confinanti.

CASO D'USO #3: IL GESTORE DI UN PORTALE TURISTICO DI DESTINAZIONE

La DMO di una destinazione o il gestore di un portale turistico, grazie ai dati di Smart Destination, potranno facilmente arricchire il proprio sito web con contenuti di itinerari tematici sovraregionali e transfrontalieri attirando così nuovi visitatori

In che modo faciliteranno le attività degli operatori del settore e svilupperanno la loro redditività?

Tutti gli operatori, grandi o piccoli, anche quelli dislocati in zone remote o che offrono prodotti di nicchia, avranno i propri dati turistici resi accessibili a tutti, permettendo così di integrare la propria offerta di servizi nei circuiti esperienziali offerti da tutti gli operatori turistici e dalle app ai turisti locali, nazionali e internazionali.

Le pmi potranno sviluppare partenariati (privati/privati, privati/pubblici) per aumentare la visibilità e il numero di offerte turistiche e potranno attivare campagne promozionali transfrontaliere

In che modo aiuteranno le aziende a migliorare la personalizzazione dei loro servizi di viaggio?

Smart Destination offre una vista sul "resto del mondo", almeno in riferimento all'area del partenariato Ita-Fra Marittimo. Le aziende saranno facilitate nel confrontarsi essendo la piattaforma pensata per mettere in

vetrina l'intera offerta turistica dell'area. Le aziende potranno autovalutare la propria offerta, verificare la propria attrattività e specializzarsi in servizi per essere maggiormente competitivi.
Inoltre anche attraverso la collaborazione e lo scambio reciproco di esperienze e competenze, mettendo a sistema le proprie offerte complementari, le imprese potranno perfezionare la propria offerta rendendola più completa e originale.
Attraverso questo ecosistema digitale, le pmi turistiche saranno in grado di disegnare i loro prodotti e servizi per offrire una "customer experience" personalizzate sulle mutevoli aspettative dei vari clienti.

A lungo termine, questo ecosistema digitale, garantendo l'affidabilità delle informazioni raccolte e facilitando il riavvicinamento tra l'offerta e le aspettative dei turisti, contribuirà all'aumento della produttività e a una migliore visibilità del mercato delle PMI turistiche. La più efficace commercializzazione dell'offerta migliorerà la redditività delle PMI, le quali saranno in grado di aumentare la loro competitività e di diventare parte delle strategie di sviluppo locale a medio termine, contribuendo così alla costruzione di un settore del turismo sostenibile nei territori interessati.

La standardizzazione e la completezza del formato descrittivo dei dati turistici, il supporto dei dati aggiornati in tempo reale, la geolocalizzazione dinamica dell'offerta dei servizi locali, consentiranno alle aziende di realizzare prodotti adattati al turismo mobile, costruiti attorno a temi specializzati (patrimonio, gastronomia locale, siti naturali, ecc.)
Sia per una clientela franco-italiana che si dedica al turismo locale in mobilità interregionale, o per i clienti internazionali che vorranno organizzare un viaggio tra la Francia e l'Italia, in una delle macro destinazioni turistiche più ricche di eccellenze culturali, naturali e enogastronomiche.