



## SCHEDA TECNICA

### DESCRIZIONE PROGETTO ED OBIETTIVI

L'obiettivo del presente incarico è quello di creare un sistema di promozione e marketing integrato, attenendosi alle linee strategiche disposte dalla Regione Emilia Romagna, con Determina del Dirigente della Regione Emilia-Romagna n.2457 del 23/02/2018 che approva il Piano Operativo di Apt Servizi Srl operando in collaborazione con il servizio Turismo.

Descrizione del servizio da realizzare e gestire:

#### A.1. Sistema integrato di prenotazione on line che preveda:

- Interfaccia unica di prenotazione online del prodotto turistico dell'Emilia Romagna, in grado di interfacciarsi con almeno 5 gestionali di *booking engine* on line, tra i più utilizzati dagli operatori turistici regionali;
- Piattaforma sincronizzata con i principali sistemi di prenotazione e ticketing on line e canali di distribuzione;
- Adeguamento del layout del sito per consentire la fruizione del portale con dispositivi mobile e integrazione dello stesso con i maggiori social network;
- Inventario unico e sincronizzato delle camere ricettive;
- Aggiornamento in tempo reale e simultaneo dei dati in upload e download;
- Possibilità d'inserimento di offerte particolari: *last minute*, *early booking* etc.
- Installazione e aggiornamenti per l'implementazione del *dynamic package*;
- Piattaforma accessibile in lingue differenti (almeno 4 di cui inglese e tedesco obbligatorie);
- Formazione gratuita offerta agli operatori turistici iscritti sulla piattaforma;
- Garantire una SLA di funzionamento del servizio di almeno 99% su base mensile;
- Fornire un servizio di monitoraggio delle informazioni e delle richieste di assistenza.
- Sviluppare un sistema di *dynamic package* in grado di veicolare offerte turistiche orientate alla *tourism experience*

#### A.2. Sistema di promozione e marketing integrato caratterizzato da:

- **attività offline:** un periodico invio di mailing tematiche; la promozione degli eventi del territorio e servizi correlati;
- **attività *direct response*:** azioni messe in atto per far compiere al proprio target (e quindi ai potenziali turisti) un'azione ben precisa e misurabile, che di solito corrisponde all'acquisto di un prodotto o di un servizio turistico;

- **attività di web marketing (online):** azioni di web analytics, SEO (*Search Engine Optimization*) che permettono di posizionare il servizio booking sui motori di ricerca, attività di comunicazione 2.0 sui social media come *Facebook, Pinterest, Youtube, Flickr, Instagram, Twitter*.

Il fornitore aggiudicatario si impegna ad offrire alle strutture ricettive iscritte al portale, i propri servizi di booking ad un costo calmierato non superiore al 10% di commissioni sul transato.

**A.3.** Gestione e-mail, con risposta giornaliera alle richieste degli utenti, anche in lingua (inglese e tedesco), aggiornamento-manutenzione del DB email, e report periodico trimestrale.

**A.4.** Predisposizione ed invio di Newsletter quindicinali, monitoraggio accessi alla newsletter e iscrizioni alla mailing list e report trimestrali.

**A.5.** Aggiornamento settimanale degli eventi, e delle singole sottosezioni quando necessario. I contenuti vanno redatti obbligatoriamente almeno in italiano, inglese e tedesco.

La parte di traduzione dovrà essere svolta da personale interno, quando possibile, che oltre alle competenze linguistiche, dovrà possedere una ottima padronanza degli strumenti tecnici informatici e dei CMS (software di gestione portale web).

Nell'ambito delle attività illustrate, il fornitore dovrà offrire il proprio contributo con proposte di miglioramento del servizio regionale e dell'eco-sistema delle Redazioni Locali, al fine innalzare il livello di qualità dell'intero sistema promozionale digitale.

#### **REQUISITI TECNICI E COMPETENZE TECNOLOGICHE RICHIESTE**

In fase di selezione delle offerte, una commissione tecnica interna valuterà le referenze e competenze offerte, e se lo riterrà necessario richiederà la presentazione di:

- Certificazioni;
- Licenze;
- Link a progetti con simili tecnologie già realizzate;
- Referenze nella PA o nel privato che possano essere interpellate al fine di comprovarne l'esperienza;
- Colloqui diretti con un nostro incaricato.

#### **ATTIVITÀ DA SVOLGERE IN AGGIUNTA A QUANTO INDICATO NELLA DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

- Gestione mail del portale e risposta ai quesiti e richieste degli utenti;
- Rapporti operativi con soggetti pubblici e privati;
- Gestione Newsletter periodica;
- Monitoraggio e report sugli accessi al sito, sulle mail ricevute, sulle pubblicazioni e monitoraggio sul posizionamento nei motori di ricerca;
- Problematiche relative all'accessibilità dei siti web per la pubblica amministrazione;



**I requisiti che definiscono i vincoli della fornitura che saranno oggetto di valutazione qualitativa dell'offerta presentata, sono i seguenti:**

- Relazione sul progetto e modalità con cui si intende svolgere il progetto;
- Presenza della società sul territorio della regione Emilia Romagna;
- Esperienza dell'organico in ambito turistico;
- Esperienza della società in ambito turistico;
- Portfolio clienti.

Distinti saluti  
Il responsabile amministrativo  
Rita Boselli