

## **ALLEGATO - PROGETTO TRENINO GUEST PLATFORM**

In un contesto altamente competitivo ed in costante cambiamento uno dei requisiti importanti nel terzo millennio per le destinazioni turistiche e non solo è quello di diventare sempre più «intelligenti» come territorio inteso nella sua globalità.

Diventare smart, intelligenti e data-driven diventa un percorso imprescindibile per le destinazioni turistiche moderne, sfida che richiede un cambio di paradigma nella relazione con il turista a 360° e nella scelta dell'infrastruttura tecnologica che ci tragherà nei prossimi anni. Sfida che come Trentino abbiamo accolto e che vedrà nel 2020 l'esecuzione della seconda fase del progetto **Trentino Guest Platform**, un **progetto che mette al «centro» il Turista e le sue esigenze. Lancio della fase beta con il rilascio di un APP per il turista a marzo 2021 ma con una road map di rilasci già definiti nel corso degli anni successivi.**

Si tratta di un progetto ad alto tasso di innovazione la cui realizzazione prevede un'attività di collaborazione e di condivisione anche inedita, fra tutti gli attori sia turistici che non, sia privati che pubblici (trasporti, artigianato, agricoltura, operatori, apt, associazioni, ecc), in una modalità di **CO-CONTRIBUZIONE** al progetto. Ogni attore del territorio avrà l'opportunità di rendere accessibile digitalmente la propria proposta ed esporla nella piattaforma secondo standard di integrazione comune e garantendo il suo contributo al progetto.

### **Obiettivi principali:**

- 1. Offrire al turista un indispensabile «strumento di relazione con il territorio».** Accompagnare nella vacanza i milioni di turisti che mediamente ogni anno arrivano in Trentino diventa strategico e necessario.
- 2. Creare un patrimonio inestimabile di dati di prima fonte,** ovvero la conoscenza e la mappatura profonda dei propri turisti, attuali e futuri, consentendo di comprenderne le differenze, i gusti, le esigenze e offrendo un servizio "unico" e personalizzato.
- 3. Creare una dorsale tecnologica aperta,** che consenta di immaginarsi come una solida piattaforma di spinta all'innovazione per il territorio ed integrazione fra il pubblico e il privato.
- 4. Una concreta opportunità di uno scenario di trasformazione ed evoluzione profonda degli uffici di informazione verso un Customer Care moderno.**
- 5. Dati comportamentali e insight** utili e accessibili per la definizione di scelte sia di comunicazione che di prodotto a disposizione per ogni attore della filiera.

**La Trentino Guest Platform su cui verrà sviluppata nel 2020 una prima applicazione: la Trentino Guest App,** una Super App territoriale che ci permetterà di seguire il Turista **in tutte le fasi** della sua esperienza, dal momento della scelta fino al periodo della sua vacanza sul territorio, consentendogli di vivere il territorio come farebbe un local, accedendo in tempo reale a cosa il Territorio può offrire in base ai suoi interessi, ad avere a portata di click le risposte puntuali alle sue necessità o bisogni di informazioni, per permettergli di muoversi liberamente nel territorio ed organizzarsi le attività che vuole vivere fino a conservare e condividere i suoi ricordi.

### **La Road Map del Progetto 2020 -2023:**

Nel 2020 è previsto la realizzazione ed il lancio della Trentino Guest App che nella sua versione beta integrerà molte funzionalità tipiche delle moderne Super App e pensata per rispondere ad un turista che si aspetta un'esperienza personalizzata, intelligente e Mobile -First.

Si comporrà di 4 contenitori principali:



**01.**  
**Travel Planner**



**02.**  
**Servizi**



**03.**  
**Community**



**04.**  
**My Digital Concierge**

### **1. Travel Planner:**

Un turista non ha percezione precisa del luogo in cui andrà né delle molteplici possibilità di vacanza, ancor meno delle esperienze che meglio si aderiscono al suo profilo. La pianificazione delle esperienze viene gestita in piena libertà, selezionando quelle preferite, organizzandole per giornate e fasce orarie: una sorta di puzzle che può essere scomposto e ricomposto a piacere. Nel travel planner si concretizza la possibilità di fruire di tutta l'offerta esperienziale di valore del territorio: in un unico luogo, a portata di mano ma soprattutto su misura. Le attività pianificate saranno progressivamente acquistabili o usufruibili se incluse nella Trentino Guest Card o nelle Card Locali, così come il ticketing delle mobilità. Nel 2020 si inizierà con integrare il ticketing di alcuni servizi come la mobilità e progressivamente si implementerà anche la possibilità di prenotare ed acquistare attività ed esperienze.

### **2. Servizi:**

Questa sezione è pensata per rispondere in maniera semplice e rapida ai bisogni più immediati del turista. Il valore aggiunto sta proprio nell'aver in un unico luogo, a portata di mano, i servizi del territorio integrati, per farli conoscere e incentivarne l'utilizzo.

Informazioni sui luoghi dove mangiare, suddivisi per tipologia, situati nelle vicinanze del turista (around me) oppure riferiti ad uno specifico luogo. Oltre alla possibilità di contattare telefonicamente il ristoratore o avere indicazioni su orario di apertura e geolocalizzazione, fino alla possibilità di prenotare un tavolo quando gli operatori saranno pronti per attivare questo servizio. Informazioni sui trasporti pubblici, con dettaglio su orari, tratte, finalizzata al ticketing. A treni e autobus si aggiungono bike e car sharing, parcheggi, impianti a fune per skipass o bike pass, tutte

attivazioni che verranno fatte nei corsi di 3 anni. Ovviamente non mancheranno alert meteo e bollettini neve, wifi e nuovi modelli di customer care.

### 3. Community

Nella community il turista (ri)trova il calore dell'accoglienza di un territorio e il senso di appartenenza ad una comunità, è il luogo dove si incontrano e ritrovano i veri appassionati, i **Trentino Lovers**.

Nella community il turista ha la possibilità di diventare un esperto, di essere riconosciuto come un testimonial e un ambassador del territorio.

Verranno coinvolti come protagonisti del progetto anche i *locals trentini*, ossia residenti i veri conoscitori del territorio che potranno contribuire a popolare la community con le loro esperienze. Verranno attivati meccanismi di *badge* gratifica per creare premi e riconoscimenti al turista.

### 4. My Digital Concierge

Questa sezione assolve la funzione di mantenere sempre vivo il contatto con il turista, sia durante la vacanza, che successivamente a vacanza finita.



Avvisi



Ricordi di viaggio



Personal Assistant

Durante la vacanza l'app si trasforma in una sorta di **personal assistant**, sempre al fianco del turista. Attraverso le notifiche/avvisi vengono suggeriti gli eventi da non perdere, vengono inviati aggiornamenti meteo in tempo reale e riprogrammate le attività in caso di maltempo.