

## Ascona-Locarno: un concierge digitale per arricchire l'esperienza di vacanza nella regione

**Lunghe ricerche di attività, attrazioni e ristoranti... addio! È arrivato il Digital Concierge, per semplificare la vita ai turisti in visita nella nostra regione.**

Un'applicazione online utilizzabile da tutti i dispositivi mobili, attualmente disponibile in lingua inglese e tedesca, per trovare comodamente informazioni generali sulla regione: eventi, attività, escursioni, ristoranti, previsioni del tempo, orari dei trasporti pubblici e molto altro ancora.

“Il mercato turistico è in continua evoluzione – spiega **Benjamin Frizzi**, Direttore Marketing dell'Organizzazione turistica Lago Maggiore e Valli – e i principali trend del settore identificano un turista che vuole esperienze di viaggio autentiche e personalizzate. La clientela usa le applicazioni mobili per migliorare la propria vacanza ed evitare contrattempi.”

“Non è necessario nessun download e le **informazioni sono live ed interattive** – prosegue **Elena Caretti**, online manager dell'OTLMV e responsabile del progetto – L'applicazione **aggrega tutte le informazioni che il cliente cerca in destinazione**. L'obiettivo futuro è quello di digitalizzare attività e prodotti che ci permettano di raccogliere preziose informazioni riguardanti la clientela, così da poter offrire un servizio e prodotti sempre più in linea con i gusti dei nostri turisti.”

Il Digital Concierge permette quindi una **raccolta di dati mirata**, per **restare in contatto con i clienti prima, ma soprattutto durante e dopo il soggiorno**.

“La percentuale di viaggiatori che utilizza il proprio smartphone per cercare attività in loco è in costante aumento e – aggiunge **Frizzi** – le esperienze e le attività non rientrano in un unico settore economico, ma comprendono una molteplicità di servizi trasversali a più mercati.”

Si tratta per ora di un **progetto pilota**, realizzato grazie alla consulenza della ditta **Swiss Hospitality Solutions** e in collaborazione con **Hotelleriesuisse Ascona-Locarno, Bellinzona e Alto Ticino**, in fase di test fino al mese di dicembre e in costante aggiornamento. “Fino a quel momento – racconta **Elena Caretti** – l'obiettivo è di conoscere meglio l'applicazione e le sue funzionalità in collaborazione con una trentina di strutture ricettive e di svago che prendono parte attivamente al progetto.”

Mercoledì 30 agosto ha avuto luogo un workshop con le strutture ricettive del progetto-pilota presso l'albergo Belvedere, proprio per una prima entrata in materia che permettesse di chiarirne scopi e procedimenti. Il Digital Concierge si presenta infatti in due vesti: oltre alla versione globale, per tutta la destinazione, che fornisce contenuti concreti ma generali sulla regione, ve n'è una pensata per gli hotel e per le strutture che offrono attività di svago, che permetterà loro di aggiungere contenuti di dettaglio in relazione alla propria offerta, per renderla maggiormente accattivante agli occhi del turista ed andare incontro ai suoi bisogni (informazioni interne, orari, offerte speciali, etc.). Oltre al prezioso *know how* del proprio personale a contatto diretto con i clienti, le strutture coinvolte nel progetto possono quindi personalizzare e arricchire l'esperienza che fanno vivere ai propri ospiti.

La profilazione del turista e la personalizzazione in tempo reale del suo soggiorno sembrano essere la sfida più attuale per tutti gli operatori del mondo turistico, notoriamente molto competitivo e in continua e rapida evoluzione. Producendo questa webApp dalla tecnologia innovativa e servizi utili e facili da usare si vuole fare un passo concreto nella giusta direzione, la direzione dei modi e dei gusti del nostro turista.

Sul sito [www.digitalconcierge.ch](http://www.digitalconcierge.ch) si trova una breve spiegazione e un link diretto all'applicazione.

Per maggiori informazioni:

**Elena Caretti**, Online Manager OTLMV e responsabile del progetto

Tel. 091 759 76 47