POLITECNICO DI MILANO

School of Management

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE

MIP

OSSERVATORI.NET digital innovation

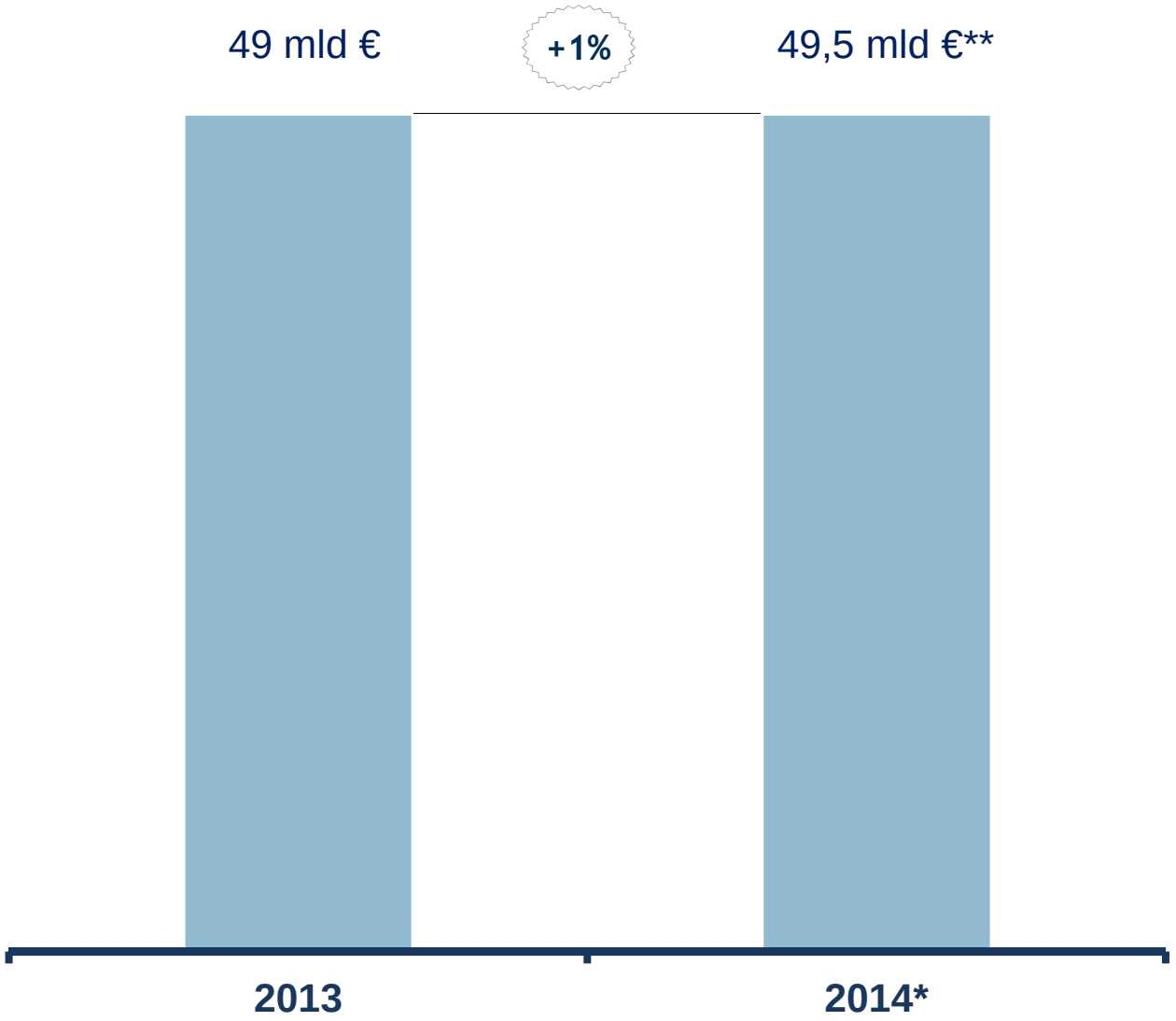
www.osservatori.net

Il "Ruolo Digitale" della PA nel Turismo

Andrea Lamperti

28 Maggio 2015 – Forum PA

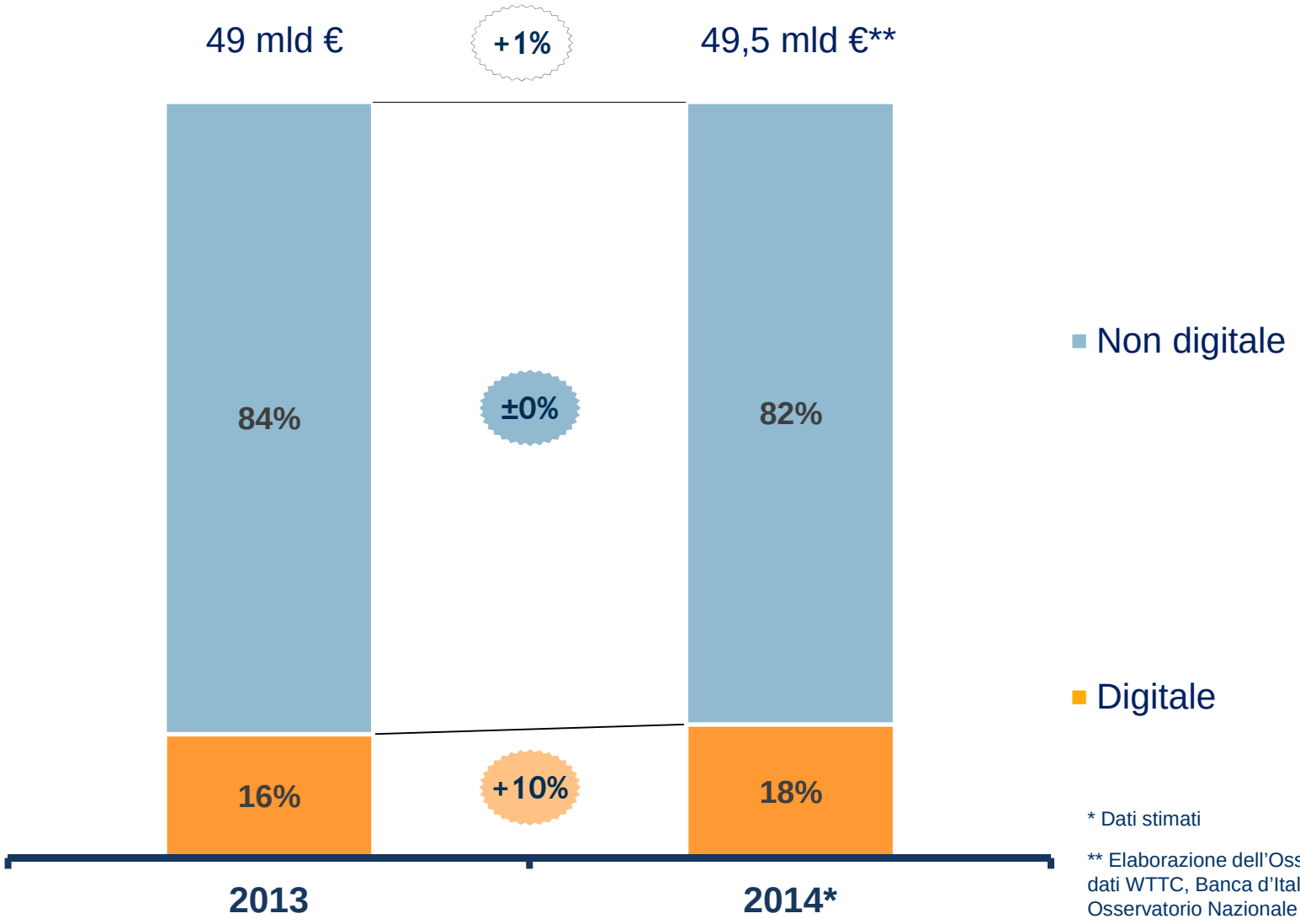
Il mercato complessivo del Turismo



* Dati stimati

** Elaborazione dell'Osservatorio su dati WTTC, Banca d'Italia, Osservatorio Nazionale del Turismo e ISTAT

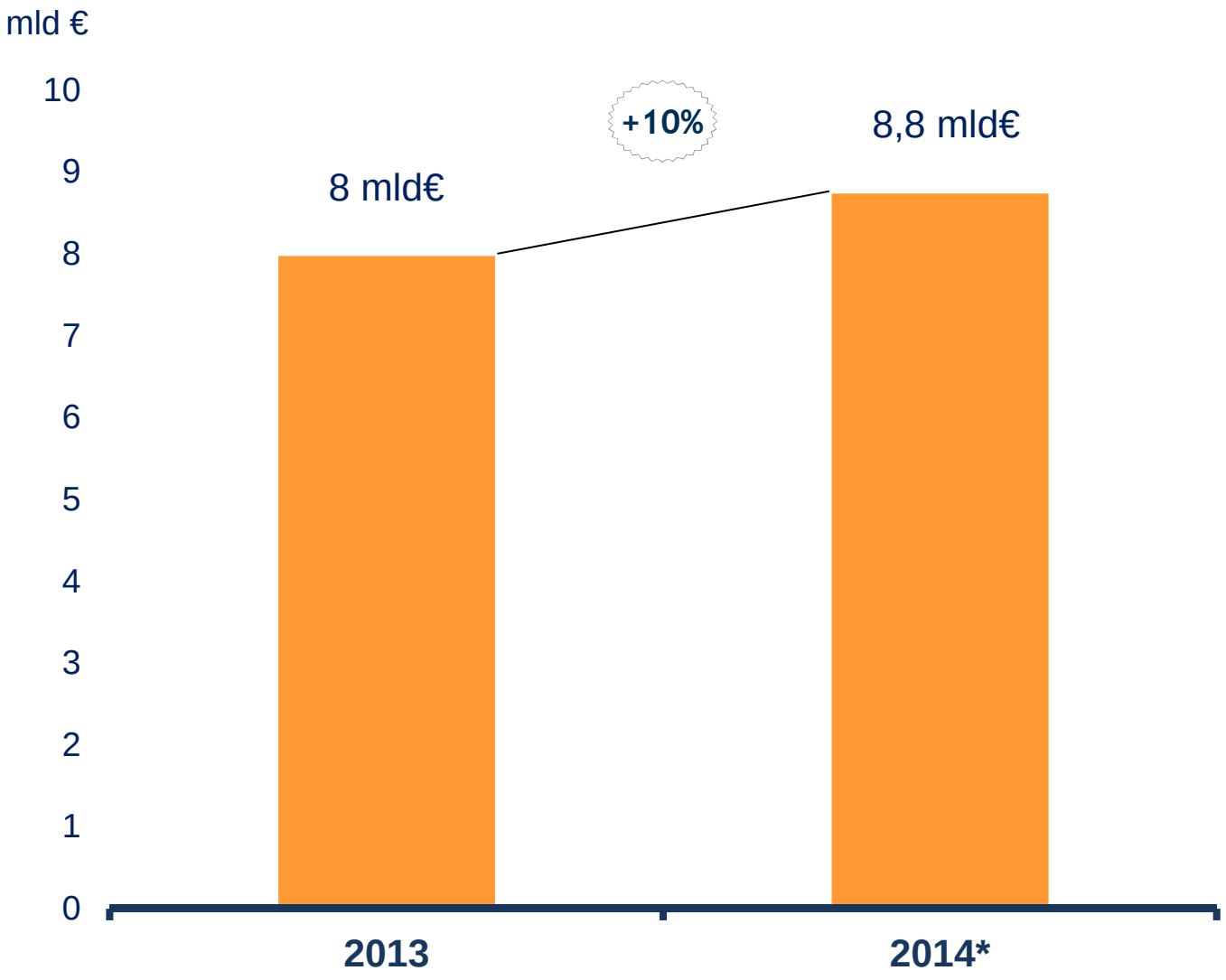
Il mercato complessivo del Turismo
L'incidenza del digitale



* Dati stimati

** Elaborazione dell'Osservatorio su dati WTTC, Banca d'Italia, Osservatorio Nazionale del Turismo e ISTAT

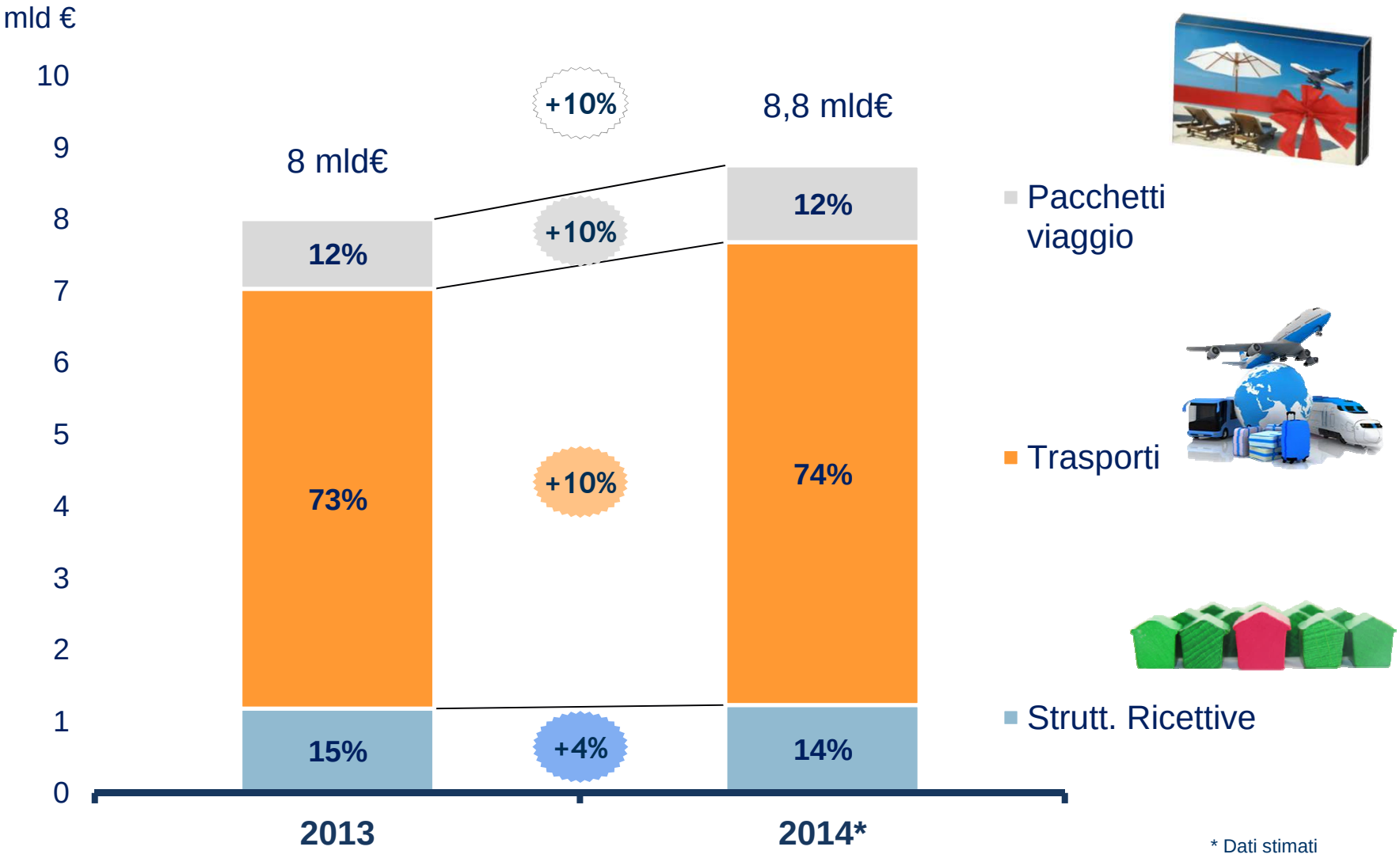
Il mercato digitale nel Turismo in Italia



* Dati stimati

Il mercato digitale nel Turismo in Italia

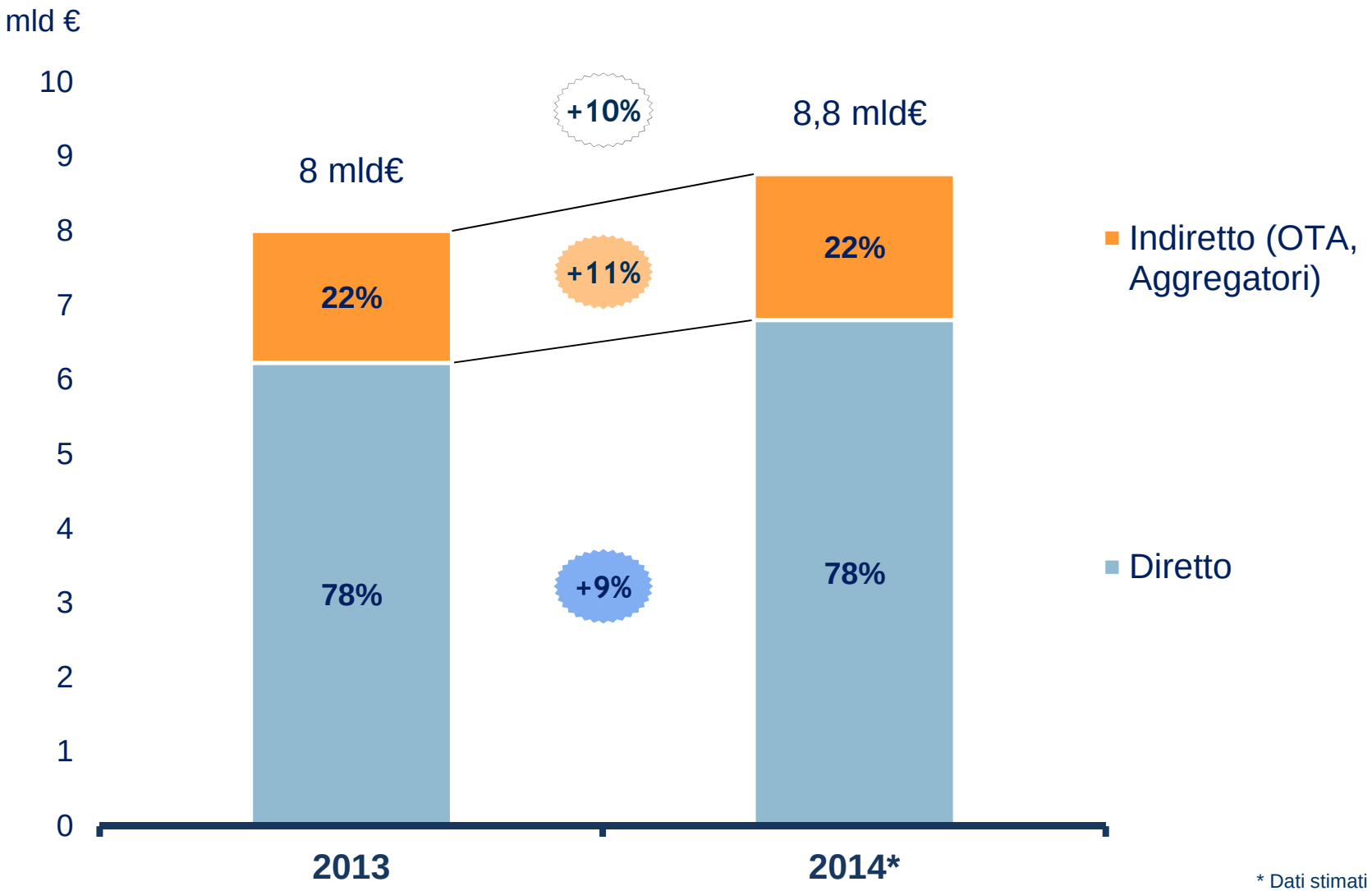
I prodotti principali



* Dati stimati

Il mercato digitale nel Turismo in Italia

I macro-canali d'acquisto



* Dati stimati

Internet Disruption: rapporti di forza nella filiera del Turismo

Internet ha cambiato i rapporti di forza all'interno della filiera:

- Turista:
  - accesso a maggiori informazioni
  - maggiori possibilità di acquisto diretto
  - risparmio (reale o ipotetico)
- Intermediari Online:
  - Disintermediazione della filiera «fisica» tradizionale
  - Utilizzati come vetrina dalle strutture e come primo punto informativo dai consumatori

- Agenzie di Viaggio:
  - Disintermediati dalle OTA
  - Utilizzo «consumeristico» degli strumenti digitali
- Tour Operator:
  - Il turista riesce in autonomia a costruirsi il «pacchetto»
- Strutture Ricettive:
  - Alti costi di intermediazione
  - Perdita di contatto diretto con il cliente

…quello che non può cambiare è l'oggetto della ricerca del turista: la destinazione

I flussi Turistici Digitali

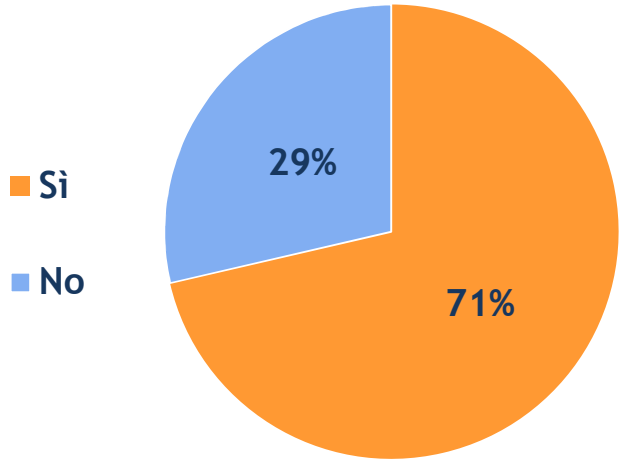
La visibilità digitale

Oltre l'80% dei turisti pianifica e gestisce il viaggio su Internet, anche nei paesi in via di sviluppo (es. Cina)

Cosa fanno gli attori del settore sul digitale?

La promozione verso nuovi clienti da parte delle strutture ricettive Italia

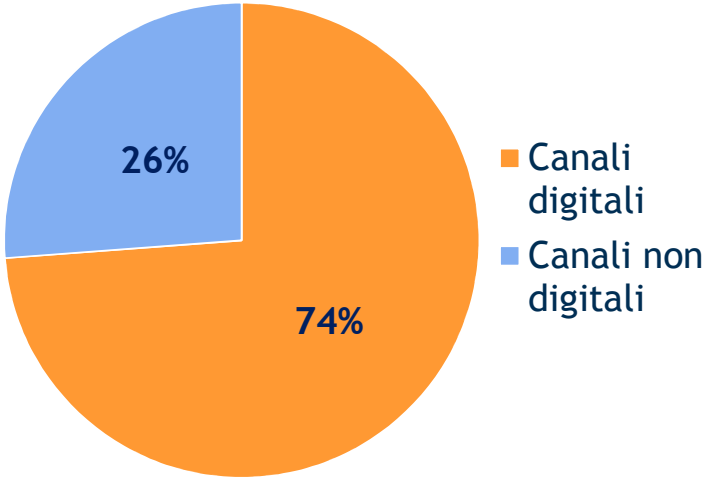
Fate promozione digitale verso nuovi clienti?



Base: 1128 strutture ricettive in Italia

Il **51%** delle strutture fa promozione anche tramite canali digitali a pagamento

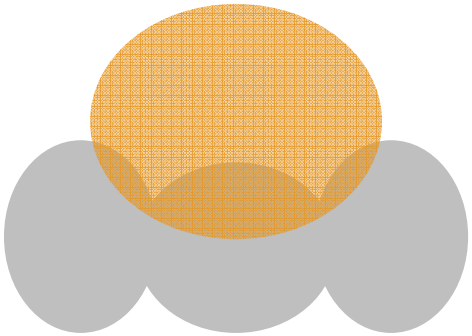
Quale è l'incidenza dei canali digitali sulla spesa per promozione verso nuovi clienti?



Base: 688 strutture ricettive in Italia

PA e Destinazioni turistiche: le attività

Gestione del sistema di offerta



Pianificazione e gestione

Connettività, Free wifi, Carta prepagata Roaming, App

App della destinazione

Attività:

- *Gestione dei finanziamenti per soggetti pubblici e privati*
- *Vigilanza sulla qualità dei servizi*
- *Tenuta e aggiornamento elenco e vigilanza delle associazioni ricreative, culturali e sociali*
- *Impianto e aggiornamento sistema informativo per raccolta dati su domanda e offerta*
- *Raccolta e elaborazione dati*
- *Diffusione dati*
- *Pubblicazione annuale dell'elenco regionale delle agenzie di viaggi e turismo*
- *Coordinamento e gestione marchi di qualità*
- *Formazione operatori*
- *Gestione associata di servizi*
- *Coordinamento sistema d'offerta*
- ***Creazione e gestione infrastrutture e servizi (compresi servizi di assistenza e collaterali)***
- ***Creazione e coordinamento del sistema di Accoglienza e Informazione***

Turismo Valencia

Tourist Card

- Trasporti pubblici urbani gratuiti
- Ingresso gratuito ai Musei e Monumenti Municipali.
- Sconti fino al 50% in esercizi tra servizi turistici, tempo libero, negozi e ristoranti convenzionati

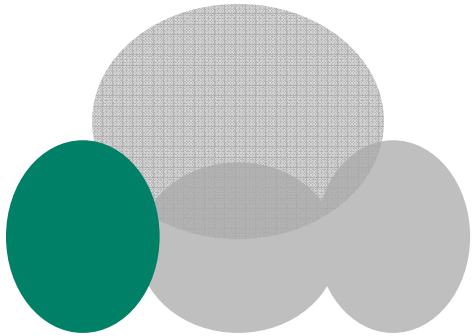
Internet Mobile

- Scheda SIM prepagata a partire da 9 euro
- Router Wi-Fi mobile prepagato con possibilità di connettere fino a 5 dispositivi mobili a partire da 49,95 euro.

Free App

- Shopping
- Promozioni
- Prenotazione ristorante e monitoraggio prezzi
- Taxi
- Geolocalizzazione e sistema di navigazione
- Augmented Reality con effetti sonori
- Eventi culturali
- …

Incentivazione degli arrivi



Incentivazione degli arrivi

Strumenti di analisi dati

Siti web di destinazione, social network

Portali di prenotazione e eCommerce, App della destinazione

Attività:

- *Studio e comprensione esigenze del cliente*
- *Informazione*
- *Advertising della destinazione e di prodotti e servizi ad essa legati*
- *Gestione rapporti con AdV, TO, OTA*
- *Promozione anche congiunta di prodotti e servizi (linee di prodotto, itinerari, pacchetti, Card turistiche, strutture ricettive, gastronomia, ristorazione, servizi assicurativi, servizi di mobilità)*
- *Vendita anche congiunta di prodotti e servizi*
- *Vendita servizi di assistenza e collaterali*

Ireland

#4 *in the world*
2.65m *Fans*
Reach **558m+**

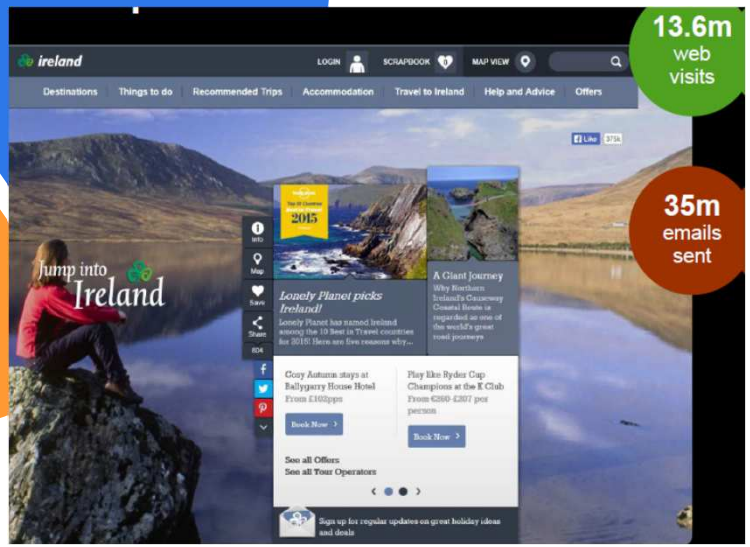
#3 *in the world*
162k *Followers*

#2 *in the world*
17m *Views*

Social footprint

Sito web & email

Publicity



Portali di destinazione per prenotazione e vendita di strutture ricettive

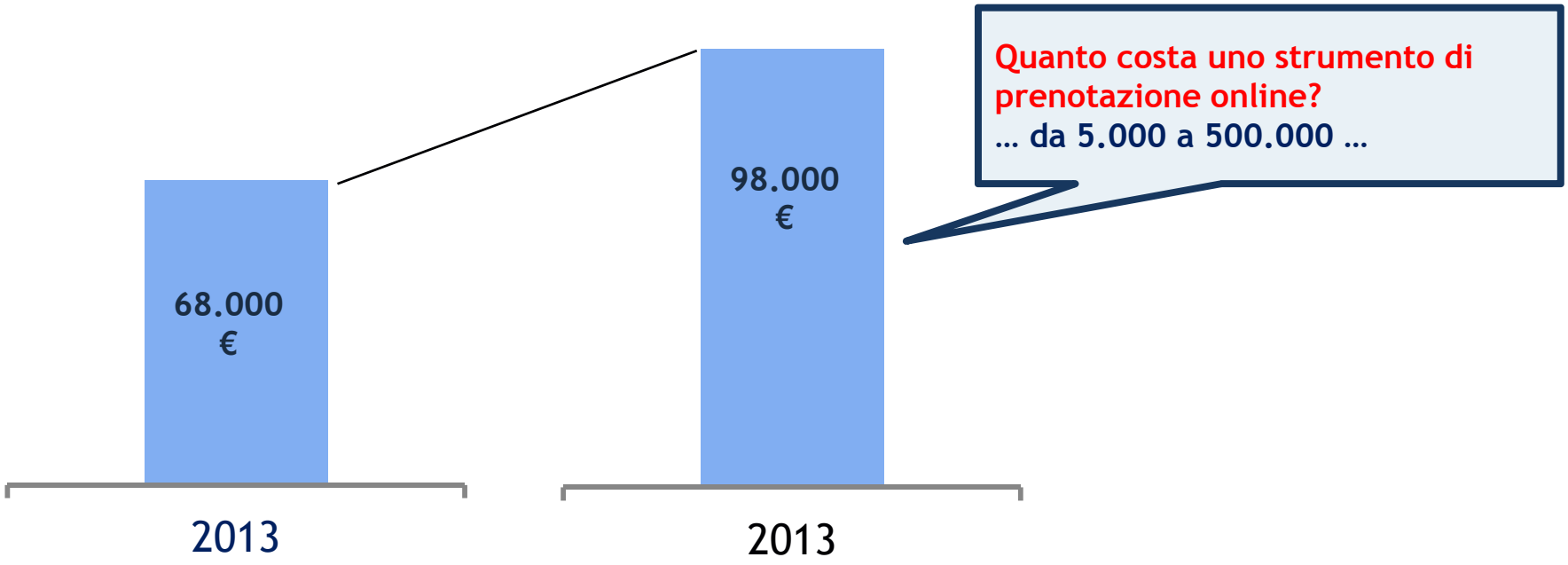
Una valutazione di efficacia

Quanto costano le prenotazione tramite OTA mediamente ad una Struttura Ricettiva?

… Nel caso di un Hotel?

Fee annuali medie corrisposte da una Struttura Ricettiva
(ipotesi commissioni OTA: 20%)

Fee annuali medie corrisposte da un Hotel
(ipotesi commissioni OTA: 20%)



Base: 568 Strutture Ricettive

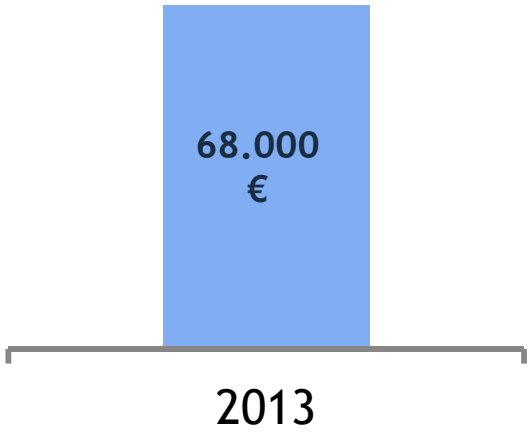
Base: 376 Hotel

Portali di destinazione per prenotazione e vendita di strutture ricettive

Una valutazione di efficacia

Quanto costano le prenotazione tramite OTA mediamente ad una Struttura Ricettiva?

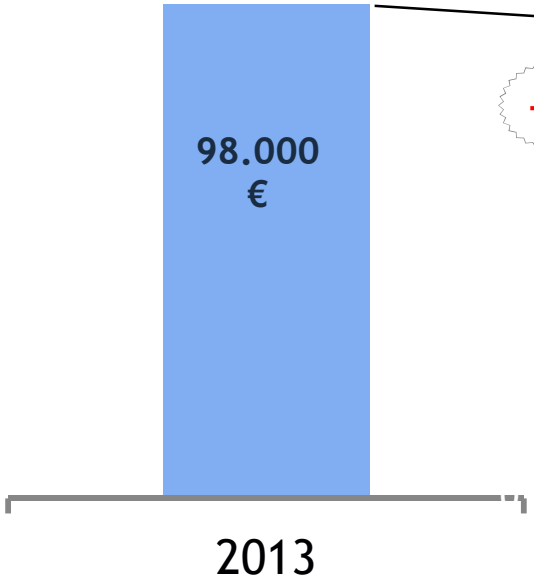
Fee annuali medie corrisposte da una Struttura Ricettiva
(ipotesi commissioni OTA: 20%)



Base: 568 Strutture Ricettive

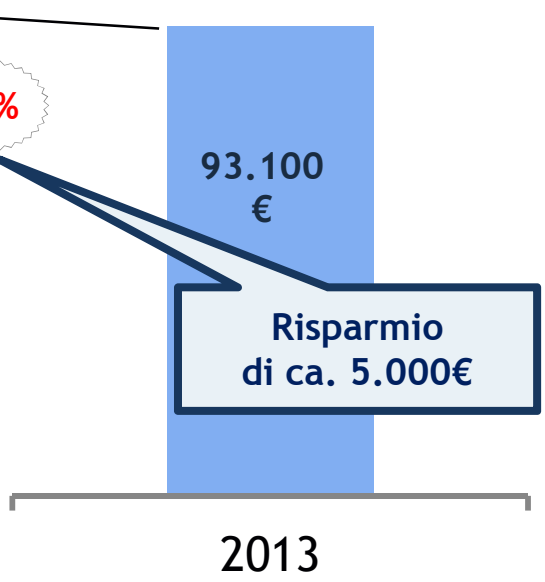
… Nel caso di un Hotel?

Fee annuali medie corrisposte da un Hotel
(ipotesi commissioni OTA: 20%)



Base: 376 Hotel

… e se fosse presente sul sito che parla della destinazione?



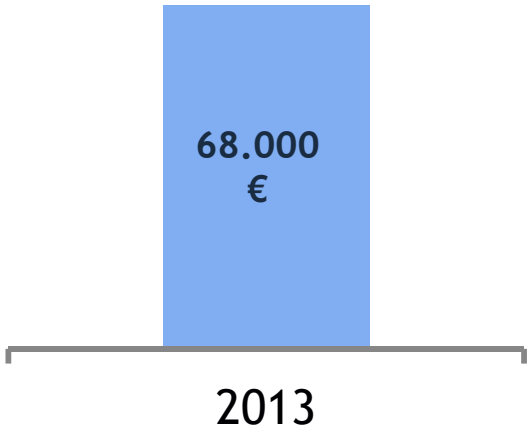
Base: 376 Hotel

Portali di destinazione per prenotazione e vendita di strutture ricettive

Una valutazione di efficacia

Quanto costano le prenotazione tramite OTA mediamente ad una Struttura Ricettiva?

Fee annuali medie corrisposte da una Struttura Ricettiva
(ipotesi commissioni OTA: 20%)



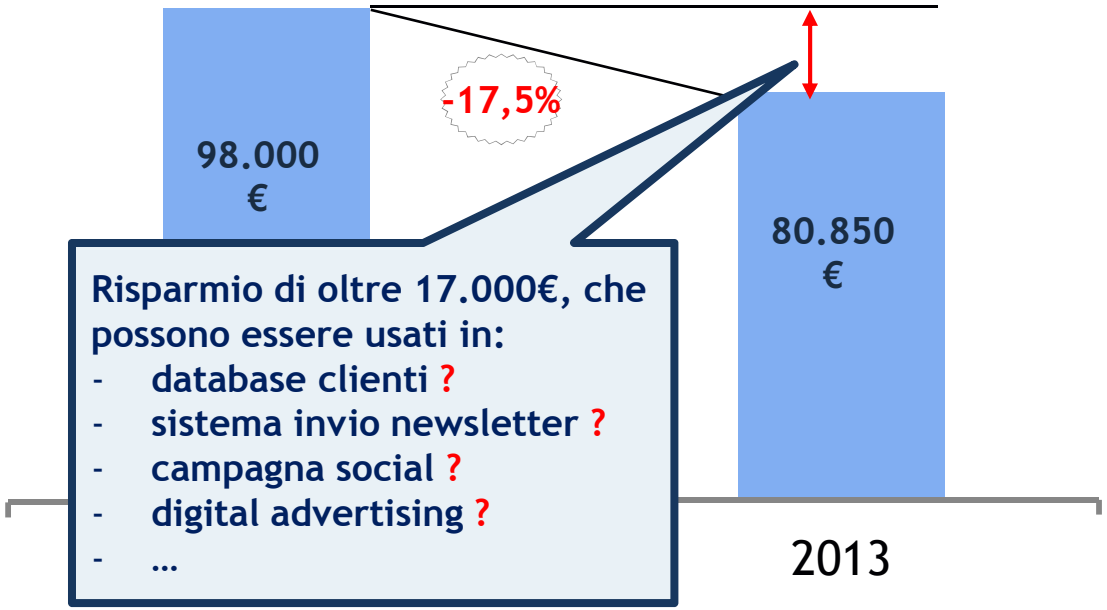
Base: 568 Strutture Ricettive

… Nel caso di un Hotel?

Fee annuali medie corrisposte da un Hotel
(ipotesi commissioni OTA: 20%)

… e sapesse gestire anche altri canali?

Presenza su sito destinazione + email ai propri contatti



Base: 376 Hotel

Base: 376 Hotel

POLITECNICO DI MILANO

School of Management

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE

MIP

OSSERVATORI.NET digital innovation

www.osservatori.net

Il "Ruolo Digitale" della PA nel Turismo

Andrea Lamperti

28 Maggio 2015 – Forum PA