

SEMINARIO RIS3 Made in Italy, design e creatività - Turismo

Paolo Desinano



27 luglio 2020

AGENDA

- Introduzione
- I mercati turistici. La transizione in corso
- Un nuovo modello di Destination Management
- Traiettorie tecnologiche, ricerca, innovazione
- Conclusioni

COMPLESSITÀ DEL BUSINESS TURISTICO

- Il turismo non è un settore economico ma è all'incrocio di più settori e, proprio in ciò risiede la sua **elevatissima specificità** (con conseguenti problematiche di complessità e misurabilità che ne derivano)
- Tale situazione oggettiva (ben nota ai produttori) confligge frequentemente con la diffusa percezione (lato consumatori) che si tratti di un business semplice (forse anche **poco tecnologico**) e spesso identificato, erroneamente, con la componente attrattori

TURISMO & TECNOLOGIA – DUE ESEMPI

- SABRE, implementato da American Airlines nel 1964, è stato il **primo sistema informatico di order entry della storia**. Nel 1976 si è evoluto tra i primi sistemi informatici inter-organizzativi in assoluto
- I PMS alberghieri hanno **anticipato il paradigma architetturale ERP** (applicativi implementati su DBMS relazionale unico) **di quasi un decennio**

TURISMO DI DESTINAZIONE vs TURISMO DI MOTIVAZIONE

- Un'ampia gamma di fattori sta, ormai da qualche anno, spostando il focus dei consumi turistici dalla destinazione alla **motivazione** (dal «dove» al «**perché**»)
- La destinazione non è «sostituita» dalle motivazioni ma diventa lo «sfondo» (produttivo e di consumo) dei suoi prodotti

I MERCATI TURISTICI. LA TRANSIZIONE IN CORSO

«VECCHIA» DOMANDA

- durata viaggi medio-lunga
- frequenza limitata
- periodi standard
- basata su luoghi
- profilo turista unico
- «vedere»
- volumi «industriali»
- ...

«NUOVA» DOMANDA

- durata viaggi breve
- frequenza multipla
- periodi diversificati
- basata su interessi
- profilo turista multiplo
- «fare»
- volumi limitati (nicchie)
- ...

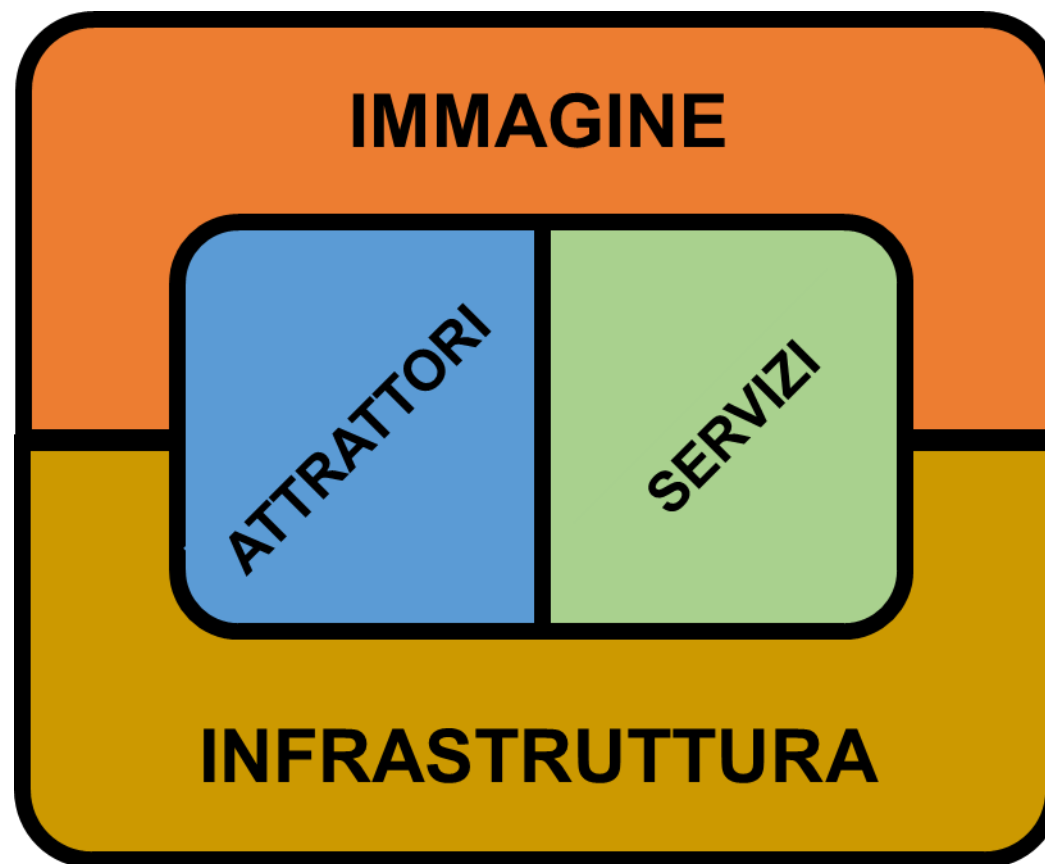
UN NUOVO MODELLO DI DESTINATION MANAGEMENT

NUOVA DOMANDA - PROFILAZIONE

- Cambiare le basi di segmentazione
- Focus su **interessi**, **passioni**, **esperienze**
- Condivisi in **tribù**, anche sulla Rete

UN NUOVO MODELLO DI DESTINATION MANAGEMENT

NUOVI PRODOTTI – ARCHITETTURA



PRODOTTI TURISTICI – CARATTERISTICHE

- varietà delle componenti
- numerosità delle componenti
- connettività delle componenti
- contestualità temporale tra produzione e consumo
- contestualità spaziale tra produzione e consumo

UN NUOVO MODELLO DI DESTINATION MANAGEMENT

NUOVA OFFERTA – IL CATALOGO PRODOTTI

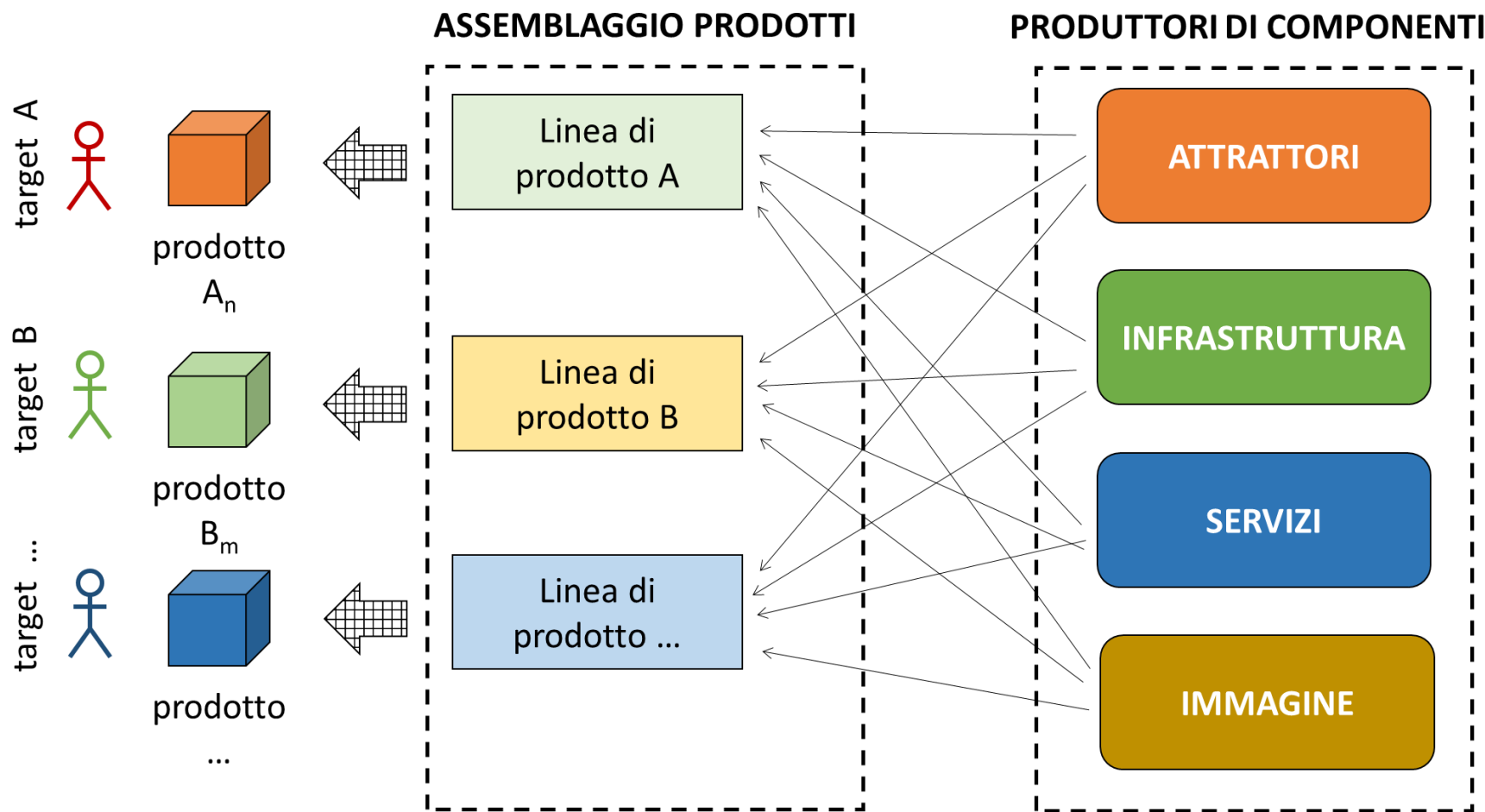
←————— **ampiezza** —————→

| LINEE DI PRODOTTO | | | |
|--|---|--|---|
| Storia & cultura | Natura | Relax | ... |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite «specializzate» ed esperienziali a musei, monumenti e centri storici ▪ Alla scoperta del paesaggio culturale ▪ Tradizioni, folclore, ... ▪ Rievocazioni in location storiche ▪ Luoghi d'arte ▪ Spettacoli teatrali e musicali ▪ Visite e tour tematici alla scoperta del territorio ▪ Pacchetti soggiorno in residenze d'epoca e hotel di charme ▪ Cammini religiosi e culturali ▪ ... | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soggiorni e attività in aree naturali protette ▪ Centri/servizi per attività sportive a contatto con la natura ▪ Trekking, mountain bike, equitazione su rete sentieristica ▪ Musei etnografici, sagre e feste di paese ▪ Centri/servizi di educazione ambientale ▪ Servizi di guida naturalistica e/o escursionistica ▪ Pacchetti soggiorno in agriturismo ▪ Degustazioni di prodotti e ricette tipiche locali ▪ ... | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperienza di vita nei borghi ▪ Soggiorni tematizzati in ambiente rurale ▪ Turismi lenti ▪ Terme ▪ Wellness ▪ Pacchetti soggiorno in agriturismo ▪ Pacchetti soggiorno in residenze d'epoca e hotel di charme ▪ Soggiorni in vecchi fari ▪ Soggiorni in conventi, eremi e monasteri ▪ Soggiorni lusso in ville con maggiordomo ▪ ... | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... ▪ ... |

↑
profondità
↓

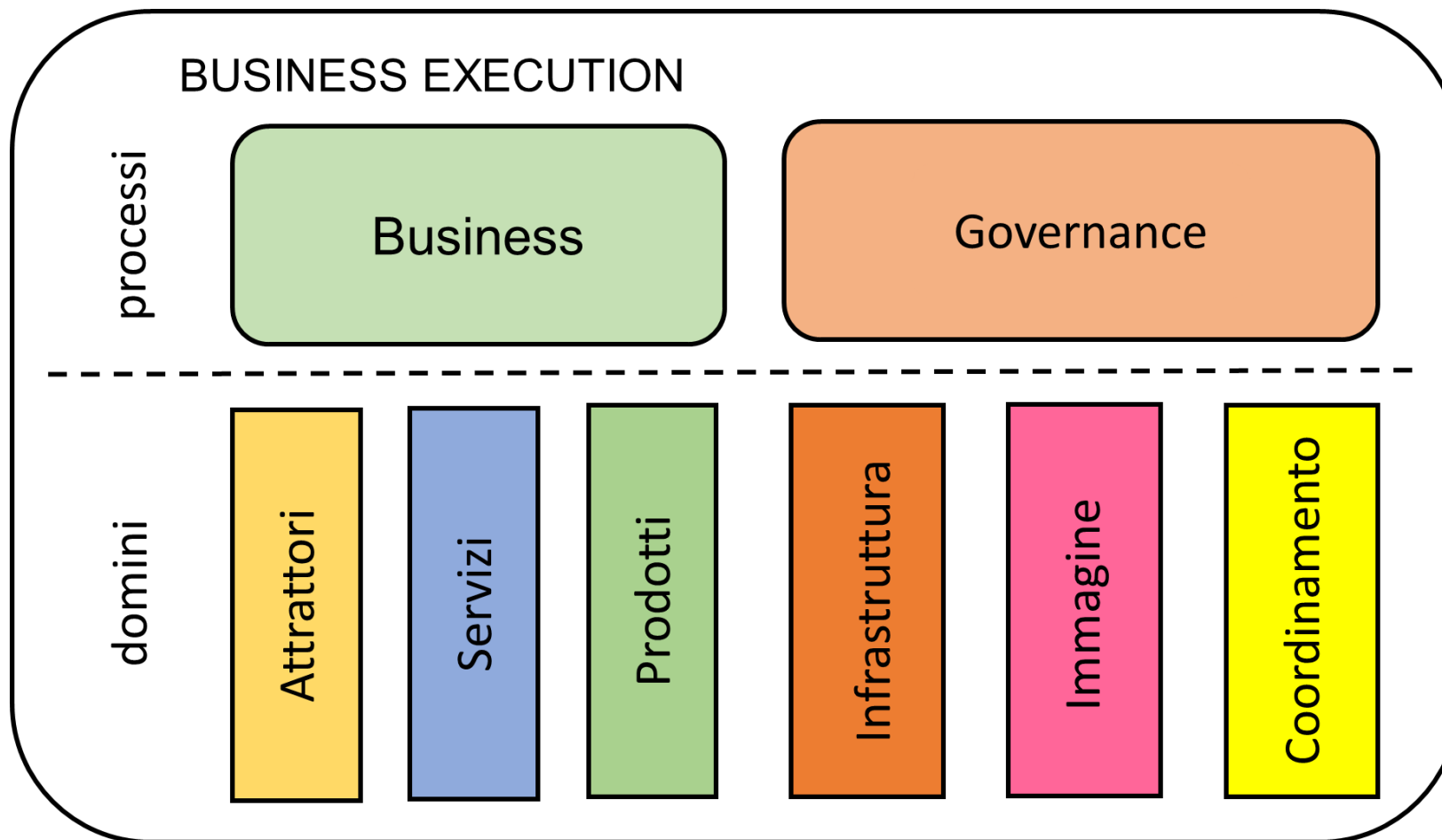
UN NUOVO MODELLO DI DESTINATION MANAGEMENT

IL SISTEMA DI PRODUZIONE - ORGANIZZAZIONE



UN NUOVO MODELLO DI DESTINATION MANAGEMENT

IL SISTEMA DI PRODUZIONE - PROCESSI



TRAIETTORIE TECNOLOGICHE

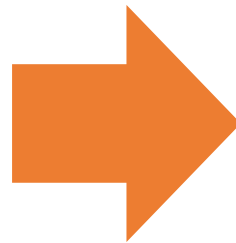
Soluzioni per nuovi modelli collaborativi di business

Soluzione tecnologiche di business management
turistico

Soluzione tecnologiche di destination governance

TRAIETTORIA 1

**Soluzioni per
nuovi modelli
collaborativi
di business**

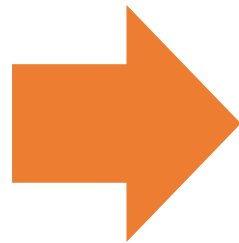


**Sviluppo e implementazione di
metodologie a supporto delle
interazioni collaborative di
destinazione**

**Sviluppo e implementazione di
soluzioni digitali collaborative**

TRAIETTORIA 1

**Soluzione
tecnologiche
di business
management
turistico**

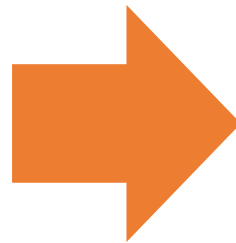


**Sviluppo e implementazione di
metodologie a supporto
dell'innovazione di
prodotto/processo nelle imprese**

**Sviluppo e implementazione di
soluzioni digitali per l'innovazione
di prodotto/processo**

TRAIETTORIA 1

**Soluzione
tecnologiche
di destination
governance**



**Sviluppo e implementazione di
metodologie a supporto di
destination governance model
innovativi**

**Sviluppo e implementazione di
soluzioni digitali per la destination
governance**

LEVE TECNOLOGICHE

- Piattaforme digitali collaborative specifiche (*Tourist Informational Hub* – B2B anche transazionali ...)
- Data Analytics (profilazione, quality management ...) anche su Big Data
- Open Data (dati disaggregati arricchiti da servizi distribuiti di elaborazione)

CONCLUSIONI

- Il business turistico in Umbria è ampiamente sottoutilizzato
- Per superare le difficoltà occorre assumere una visione organica di destination management
- Tale visione deve abilitare una specifica business execution della destinazione
- Le traiettorie individuate supportano la collaborazione tra produttori, l'innovazione dei singoli business coinvolti e della destination governance
- Leve tecnologiche: Piattaforme digitali collaborative, Data Analytics e Open Data

GRAZIE PER L'ATTENZIONE



Innovazione e Consulenza
Integrata per il Turismo

INCIPIT Consulting Società Cooperativa

P. IVA 03389000542
www.incipitconsulting.it
info@incipitconsulting.it

Sede Legale

Via G.B. Pontani, 14
06128 Perugia
Tel. +39 075 500 8600
Fax +39 075 500 8661

Sede Operativa Perugia

Ferriera
Via dei Mastri, 1
06089 Torgiano (PG)
Tel./Fax +39 075 393 621

Sede Operativa Roma

COWALL Creatività e Cultura
Via Giuseppe Libetta, 15/c
00154 Roma
Tel. +39 347 173 5155