



Regione Lombardia



Evoluzione dell'Ecosistema Digitale Turistico della Lombardia

Relazione di dettaglio

Sommario

1. Contesto.....	1
2. Proposta progettuale	3
3. Piano delle attività.....	4
Definizione della blueprint per scenario target.....	4
Progettazione funzionale.....	4
Progettazione tecnico-applicativa	4
Progettazione delle logiche di interoperabilità	5
Progettazione organizzativa	5
Definizione della User Experience (UX)	5
Progettazione delle User Interface (UI)	5
Progettazione del software e della Data Platform	5
Realizzazione del software e della Data Platform	6
Migrazione dei dati e dei contenuti.....	6
Test, collaudo e rilascio in esercizio	6
Change management.....	6

1. Contesto

Il turismo lombardo costituisce, ormai da anni, uno dei **settori di maggiore importanza** per l'economia lombarda. L'importanza di questo comparto è inevitabilmente destinata a consolidarsi in vista dell'appuntamento **Milano-Cortina 2026**, una sfida organizzativa e di promozione turistica che vedrà impegnato l'intero territorio regionale.

La preparazione a questo **grande evento** non è tuttavia un'iniziativa isolata: fin dal 2015 Regione Lombardia ha avviato un **ampio percorso di riforma del settore turistico**, con le finalità di favorire sia l'*incoming* che la crescita competitiva dell'intero comparto, e identificare nella **collaborazione interistituzionale** e nell'**innovazione** i principali strumenti per la sua realizzazione.

Questa impostazione è riscontrabile anche nei più recenti documenti di indirizzo strategico, a partire dalla programmazione triennale 2020-2022 e fino alle prescrizioni contenute nel *Piano per lo sviluppo del turismo e dell'attrattività del territorio lombardo 2023-2025* che insiste in particolar modo sui concetti di: **strategia condivisa, innovazione e smart destination, capitale umano**.

Tale strategia identifica gli **eventi** come un'**importante leva** per amplificare le politiche regionali e le diverse azioni che vengono realizzate anche in altri ambiti.

Gli eventi (specialmente i "grandi eventi" come Bergamo-Brescia Capitali della Cultura 2023 e le Olimpiadi di Milano-Cortina 2026) rappresentano un'opportunità per costruire una direttrice di valorizzazione del posizionamento regionale sui mercati internazionali, diversamente raggiungibile in molto più tempo.

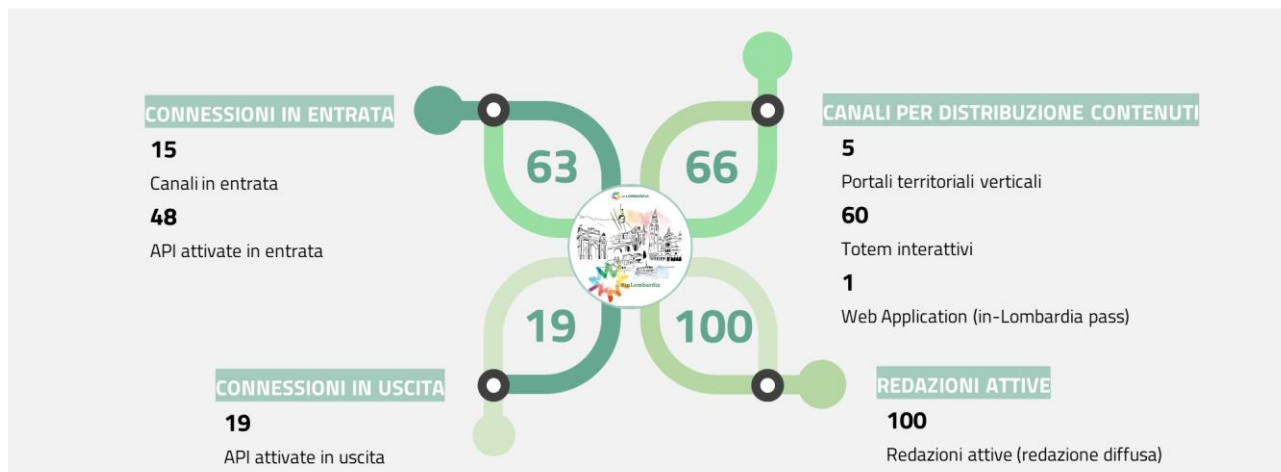
Gli eventi rappresentano, di fatto, **grandi acceleratori di sviluppo e strumenti fondamentali di promozione dei territori**. Essi hanno però bisogno di essere concepiti, valorizzati e accompagnati nella fase realizzativa da adeguati **asset**, che ne possano amplificare la loro portata strategica, mediatica ed economica.

Per far sì che l'opportunità rappresentata dagli eventi non vada sprecata, occorrerà che **tutti i soggetti** (istituzionali, sociali ed economici) dei territori coinvolti **intraprendano un percorso coordinato** per dotarsi di linee guida e **strumenti** che trasformino l'occasione in benefici duraturi per la Lombardia.

A **livello strategico**, dunque, Regione Lombardia intende adottare un **approccio data-driven alla progettazione, promozione e realizzazione degli eventi**, ispirandosi ad un concetto di promozione territoriale innovativa, in logica di **smart tourism e smart destination**.

A **livello operativo**, l'Ente si vuole dotare degli **strumenti tecnologici** adeguati ad attuare tale strategia di promozione territoriale in ottica smart, a partire da quelli già in uso come l'Ecosistema Digitale del Turismo **"inLOMBARDIA" (EDT)**: una piattaforma digitale multicanale per il marketing territoriale, l'informazione, la relazione e la promozione di servizi turistici.

I numeri di EDT



in-Lombardia.it

Web analytics 2022

1.977.812

Sessioni

3.997.485

Visualizzazioni di pagina

1.779.862

Utenti (visitatori unici)

Content 2022

1.808

Luoghi (pubblicati)

1.499

Esperienze (pubblicate)

17.739

Eventi (pubblicati)

648

Itinerari (pubblicati)



2. Proposta progettuale

A fronte delle **suggerzioni** e degli input strategici di contesto, Regione Lombardia ha l'esigenza di **evolvere l'attuale Ecosistema Digitale del Turismo**, adottando le soluzioni tecnologiche che guidano il settore per valorizzare le politiche di promozione del territorio (in special modo gli eventi).

Tale necessità si traduce in una serie di **obiettivi** operativi:

- l'evoluzione dell'attuale **tecnologia** rispetto a nuovi e moderni paradigmi di riferimento presenti nel mercato ICT all'interno del panel di soluzioni legati al mondo del content management e del marketing digitale;
- l'attivazione di **nuovi touchpoint digitali**, come l'applicazione *mobile* e la carta del turista, necessari per ampliare la conoscenza degli attrattori turistici regionali e per garantire, ai visitatori, un accesso privilegiato e veloce, ad esempio attraverso un sistema di notifiche push di informazioni che mediante la geolocalizzazione permettono di conoscere gli attrattori e gli eventi accessibili nel territorio circostante;
- l'attivazione delle funzionalità di **market intelligence** per le strutture ricettive lombarde, con una sezione dedicata che mostri i principali KPI sul livello di digitalizzazione di ogni struttura e per i quali si attiveranno azioni di supporto per migliorare l'attività di marketing digitale in preparazione dell'evento olimpico Milano-Cortina 2026 e per affrontare i nuovi trend di ricerca delle destinazioni da parte dei turisti;
- il miglioramento della **user e customer experience** dei diversi touchpoint digitali che verranno disegnati con l'ausilio di metodologie di user centered design coinvolgendo attivamente i diversi target di utenti rappresentati nel nuovo ecosistema. La revisione dell'architettura informativa e la **nuova veste grafica** saranno coordinate rispetto agli obiettivi di comunicazione della nuova campagna regionale "**Lombardia Style**",
- la realizzazione di una **Data Platform** che permetta una lettura integrata dei dati già in possesso di Regione Lombardia (flussi turistici e dati relativi alle strutture ricettive) con i dati provenienti da diverse fonti (rete mobile, dati transazionali, tracce digitali, ecc.), la georeferenziazione e la possibilità che siano resi fruibili attraverso dashboard dedicate.

3. Piano delle attività

Per rispondere a queste esigenze, Regione Lombardia intende avviare un **percorso** progettuale che, in coerenza con la visione strategica regionale, permetta di introdurre nuove tecnologie, competenze, modalità di raccolta e analisi dei dati per abilitare la **promozione dei territori** e l'**organizzazione di eventi** in ottica di *smart destination*, in cui la user experience e l'interazione con l'utente (sia digitale che fisica) sono altamente personalizzate e coinvolgenti.

Le **linee di indirizzo** che contribuiranno al raggiungimento dello scenario target sono:

- **Tecnologie:** introduzione di nuove tecnologie ed ecosistemi digitali in logica *full cloud*.
- **Organizzazione e competenze:** definizione di nuove modalità di lavoro, processi di governo dell'ecosistema e competenze.
- **Dati ed interoperabilità:** integrazione e uso efficiente dei dati presenti all'interno del Sistema Informativo Regionale utili per la programmazione, l'attuazione, il monitoraggio delle politiche e la personalizzazione dell'esperienza utente

Le **macro-attività** previste per l'evoluzione dell'EDT sono di seguito descritte:

Definizione della blueprint per scenario target

La macro-attività di definizione della blueprint per lo scenario target prevede lo svolgimento delle attività di analisi del contesto AS IS, definizione delle business capabilities, dei requisiti informatici e del modello di governance caratterizzanti il modello TO BE e la definizione del percorso di trasformazione.

Output Blueprint dello scenario target

Budget 100K€

Progettazione funzionale

La macro-attività di progettazione funzionale prevede lo svolgimento delle attività di definizione delle logiche funzionali del futuro EDT e dei casi d'uso.

Output Documenti di analisi funzionale

Budget 50K€

Progettazione tecnico-applicativa

La macro-attività di progettazione tecnico-applicativa prevede lo svolgimento delle attività di progettazione tecnologica e dell'architettura applicativa "target".

Output Documento di progettazione tecnico-applicativa

Budget 75K€

Progettazione delle logiche di interoperabilità

La macro-attività di progettazione delle logiche di interoperabilità prevede lo svolgimento delle attività di progettazione del modello concettuale dei dati e delle logiche di interoperabilità con altri sistemi/fonti informative.

Output Documento di progettazione tecnica

Budget 75K€

Progettazione organizzativa

La macro-attività di progettazione organizzativa prevede lo svolgimento delle attività di definizione del modello di governance e organizzativo (in termini di ruoli, responsabilità, flussi operativi, procedure, ...).

Output Documenti di ridisegno organizzativo

Budget 50K€

Definizione della User Experience (UX)

La macro-attività di definizione della User Experience prevede lo svolgimento delle attività di definizione della "Customer Journey" (flussi di navigazione degli utenti). In questa fase si definiranno anche le tassonomie utili per la segmentazione dei contenuti su base tematica.

Output Definizione della Customer Journey e architettura dell'informazione

Budget 50K€

Progettazione delle User Interface (UI)

La macro-attività di progettazione delle User Interface prevede lo svolgimento delle attività di prototipazione delle interfacce grafiche e dei controlli di digital compliance.

Output Mock-up delle schermate

Budget 50K€

Progettazione del software e della Data Platform

La macro-attività di progettazione del software prevede l'identificazione della soluzione tecnologica target e la progettazione degli sviluppi.

Output Progettazione software

Budget 250K€

Realizzazione del software e della Data Platform

La macro-attività di realizzazione del software prevede lo svolgimento delle attività di sviluppo del software e della Data Platform.

Output Realizzazione software

Budget 950K€

Migrazione dei dati e dei contenuti

La macro-attività di migrazione dei dati e dei contenuti prevede lo svolgimento delle attività di import dei dati e dei contenuti dalla soluzione tecnologica AS IS a quella target.

Output Piano di migrazione e import dei dati e dei contenuti

Budget 50K€

Test, collaudo e rilascio in esercizio

La macro-attività di test, collaudo e rilascio in esercizio prevede lo svolgimento delle attività di test di qualità del software e di digital compliance, verifica e accettazione da parte degli utenti, rilascio in ambiente di esercizio e avvio attività operative

Output Rilascio software in ambiente di produzione e avvio attività operative

Budget 50K€

Change management

La macro-attività di change management prevede lo svolgimento delle attività di accompagnamento degli utenti all'utilizzo del nuovo sistema e quelle necessarie all'avvio in esercizio (formazione e comunicazione).

Output Materiale formativo e di comunicazione

Budget 200K€

Budget per spese esterne per sviluppo di sistemi digitali: € 1.950.000 + IVA: € 429.000

Budget totale: € 2.379.000

REGIONE LOMBARDIA

Piazza Città di Lombardia 1, 20124 Milano

www.regione.lombardia.it

www.in-lombardia.it



RegioneLombardia

