

MARKETPLACE DIGITALE

# GARANTIRE A OGNI OSPITE LA MIGLIORE ESPERIENZA

Presentare all'ospite l'offerta giusta al momento giusto personalizzandola: è con questo obiettivo che la società Bonfire AG vuole digitalizzare integralmente la destinazione Zermatt-Cervino.

Andreas Mazzone, ex amministratore delegato Bonfire AG



zermatt.ch

I 22 progetti di digitalizzazione di Bonfire sono tutti interconnessi e possono interagire tra loro.

La prenotazione di un'offerta turistica deve essere adeguata agli interessi e alle esigenze degli ospiti e poter essere effettuata nel modo più semplice, rapido e intuitivo possibile. Ecco cosa distingue il marketplace di Zermatt-Cervino da altri progetti simili. Si tratta di un marketplace completamente integrato nello scenario digitale che la società Bonfire AG è riuscita a creare insieme ad altri partner della destinazione turistica vallesana.

Bonfire – una joint venture di Zermatt Tourismus e Zermatt Bergbahnen AG – gestisce attualmente sul piano strategico 22 progetti di digitalizzazione, due

terzi dei quali sono già stati realizzati. Si tratta di progetti interconnessi e in costante interazione.

Progetti e strumenti sono interconnessi per due ragioni: innanzitutto, gli ospiti devono poter ottenere informazioni ed effettuare prenotazioni da un'unica fonte. In secondo luogo, tutte le informazioni raccolte dal progetto vengono inserite in una banca dati centralizzata per identificare gli interessi e le esigenze della clientela. Se l'ospite fornisce il proprio consenso e le leggi in materia di protezione dei dati lo permettono, grazie a queste informazioni l'ospite può essere contattato in base alle sue preferenze personali. In tal modo il customer journey, vale a dire tutte le fasi attraversate prima di acquistare un prodotto turistico, si trasforma in un'esperienza di prenotazione unica nel suo genere

## SFIDE TECNOLOGICHE E SOCIALI

Le maggiori sfide per i progetti Bonfire possono essere suddivise in due categorie. Da un lato sono di natura tecnica: l'integrazione di una trentina di sistemi può essere attuata soltanto con metodi agili. Dall'altro, sono di natura sociale – con la varietà di gruppi d'interesse che caratterizza una località turistica solo la perseveranza, la pazienza e la motivazione ad agire congiuntamente possono

portare verso un approccio innovativo.

Al di là dell'aspetto finanziario, il sostegno di Innotour semplifica l'opera di persuasione all'interno della destinazione turistica. È anche possibile dimostrare agli attori che la domanda di progetto è stata esaminata da cima a fondo da esperti esterni che l'hanno giudicata innovativa. Il marketplace digitale di Zermatt sarà lanciato nella primavera del 2024.

## PANORAMA

### Punti forti

La gestione user friendly e la centralizzazione di tutte le offerte riducono notevolmente la probabilità che l'utente interrompa l'operazione d'acquisto

### Contatti

Conny Schmiedehaus, amministratrice delegata della Bonfire AG  
conny.schmiedehaus@zermatt.swiss

ALTRI IMPULSI: TUTTI I PROGETTI INNOTOUR SI TROVANO SUL SITO [www.seco.admin.ch/innotour](http://www.seco.admin.ch/innotour)

#### Indirizzo

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Politica del turismo, Innotour  
Holzikofenweg 36  
3003 Berna  
tourismus@seco.admin.ch



#### Contatti

Christoph Schlumpf  
Responsabile del programma Innotour  
christoph.schlumpf@seco.admin.ch  
058 462 27 15



#### Contatti

Mireille Corger-Lattion  
Vice responsabile del programma Innotour  
mireille.corger@seco.admin.ch  
058 463 40 21



#### Contatti

Lea Pirovino  
Collaboratrice scientifica  
lea.pirovino@seco.admin.ch  
058 463 47 74