

TRASFORMAZIONE DIGITALE

# COME AIUTARE LE ORGANIZZAZIONI TURISTICHE

I costi e le sfide di una digitalizzazione professionale sono notevoli. discover.swiss offre l'adeguato know-how e sostiene le aziende di qualsiasi dimensione in questo processo di transizione.



Thomas Senf / Switzerland Tourism

I fornitori di servizi pubblicano informazioni sulle loro offerte, sui luoghi d'interesse e sulle esperienze in loco attraverso della piattaforma discover.swiss.

Stephanie Werner, responsabile Marketing & Comunicazione e Gaudenz Thoma, responsabile Vendite e Coordinamento della società cooperativa discover.swiss

La trasformazione digitale interessa ogni impresa, grande e piccola, a prescindere dal settore in cui opera. I costi e le sfide da affrontare, tuttavia, sono notevoli. Occorre know-how in materia di sistemi e processi, sicurezza per quanto concerne la conservazione, l'analisi e la messa a disposizione dei dati, requisiti normativi e molto altro ancora.

Nell'estate del 2017 Janine Bunte, CEO di «Auberges de Jeunesse Suisses», Jon Erni, allora membro della direzione di Microsoft Svizzera, Andreas Züllig, titolare dell'Hotel Schweizerhof di Lenzerheide, e Urs Wagenseil, professore alla scuola universitaria di Lucerna, hanno sviluppato l'idea di una piat-

forma di servizi back-end per il turismo svizzero che fosse professionale, sicura, aperta e conveniente per gli utenti. La piattaforma doveva consentire ai fornitori di servizi turistici e alle società tecnologiche di ottimizzare la digitalizzazione affinché gli ospiti potessero informarsi con maggiore semplicità, trovare tutte le offerte di servizi turistici, farsi ispirare e prenotare i servizi.

La società cooperativa discover.swiss è stata fondata nel 2018 e nel giugno del 2020 è stata lanciata la nuovissima piattaforma di servizi back-end come offerta per tutti i fornitori di servizi turistici.

La fase iniziale è stata intensa, costellata da molti avvenimenti inattesi, come la pandemia di coronavirus. Quest'ultima ha rallentato la digitalizzazione, inducendo le aziende turistiche a dare priorità ad altri temi. Alcune di esse, infatti, hanno dovuto ridurre le spese, non potendo così

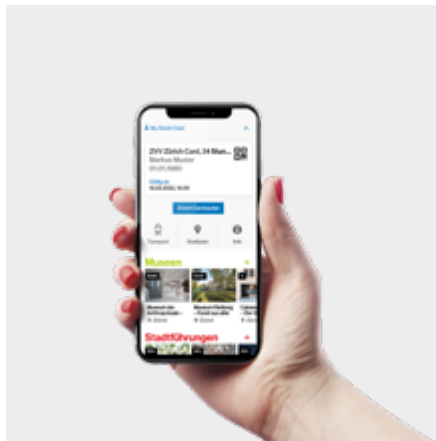
**OGGI OLTRE 30 UTENTI USUFRUISCONO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA DISCOVER.SWISS E PIÙ DI 70 FORNITORI DI SERVIZI VI PUBBLICANO OFFERTE, SERVIZI E INFORMAZIONI.**

portare avanti la digitalizzazione come avrebbero desiderato. C'è voluto molto coraggio, perseveranza e convinzione da parte di tutte le parti interessate.

## TRE I SERVIZI DISPONIBILI

Oggi la piattaforma, sviluppata come ecosistema aperto, offre tre servizi: un centro informazioni, un marketplace e un account per gli ospiti.

Il centro informazioni è il cuore della piattaforma discover.swiss, attraverso il quale i fornitori di servizi, come le società organizzatrici di tour ed eventi o le strutture ricettive svizzere, pubbli-



Il servizio consente processi d'acquisto diretti per i clienti.

cano informazioni sulle loro offerte, sui luoghi d'interesse e sulle esperienze in loco o su altri contenuti pertinenti al turismo. Tali contenuti possono essere ottenuti direttamente tramite l'interfaccia API per essere poi trasmessi agli utenti (ospiti) tramite i rispettivi front-end (app o siti web). Può trattarsi sia di informazioni relative ai prodotti acquistabili sia di semplici oggetti informativi.

Il marketplace di discover.swiss offre un carrello misto: è possibile vendere e mettere a disposizione le offerte di diversi fornitori di servizi. Ciò significa che i clienti possono soddisfare tutte le loro esigenze attraverso un unico processo d'acquisto, il che rende il marketplace particolarmente interessante. Il servizio consente, da un lato, processi d'acquisto diretti per i clienti (modello B2C) mentre, dall'altro le offerte dei fornito-

ridi servizi presenti sulla piattaforma possono essere trasmesse anche a partner che già dispongono di una propria soluzione marketplace o shop (modello B2B).

L'account cliente per la gestione fiduciaria dei dati degli ospiti favorisce un'esperienza a 360 gradi. Infatti, dopo un'unica registrazione, l'ospite ha accesso a tutte le applicazioni partner, sempre nel rispetto dei requisiti pertinenti in materia di sicurezza e protezione dei dati.

### RISCONTRI POSITIVI

Oggi oltre 30 utenti usufruiscono dei servizi della piattaforma discover.swiss e più di 70 fornitori di servizi vi pubblicano offerte, servizi e informazioni. Anche grandi operatori come Zurigo Turismo e Grigioni Vacanze si avvalgono della piattaforma. Sempre più soluzioni innovative vengono realizzate nell'ambito di progetti congiunti con diversi operatori tecnologici, come ad esempio la digitalizzazione della Zürich Card e il lancio dell'app Zürich City Guide, della piattaforma per viaggi scolastici di Argovia Turismo o la prenotazione di tavoli in ristoranti tramite il sito di Basilea Turismo e del comprensorio sciistico Arosa/Lenzerheide. I riscontri sono molto positivi.

Grazie al finanziamento iniziale tramite i contributi di incentivazione di Innotour è stato possibile realizzare l'ambizioso progetto nei tempi previsti. Dall'idea alla realizzazione la strada è stata lunga. Grazie all'importante sostegno della SECO è stato possibile fornire a disco-

ver.swiss una base solida e realizzabile, ottimizzare la gamma di prodotti, elaborare modelli di cooperazione innovativi, concludere partenariati con il settore e portare il progetto sul mercato.

Nella fase iniziale discover.swiss ha impostato gli elementi principali della piattaforma, che vengono ora integrati con servizi, informazioni e offerte. In seguito la piattaforma sarà valorizzata e utilizzata in modo ancora più ampio.

**IL MARKETPLACE DI DISCOVER. SWISS OFFRE UN CARRELLO MISTO: È POSSIBILE VENDERE E METTERE A DISPOSIZIONE LE OFFERTE DI DIVERSI FORNITORI DI SERVIZI.**

## PANORAMA

### Punti forti

La piattaforma di servizi back-end discover.swiss permette ai clienti di soddisfare le proprie esigenze attraverso un unico processo d'acquisto.

### Contatti

Stephanie Werner, responsabile Marketing & Comunicazione  
stephanie.werner@discover.swiss

Gaudenz Thoma, responsabile Vendite e Coordinamento  
gaudenz.thoma@discover.swiss



L'account cliente per la gestione fiduciaria dei dati degli ospiti favorisce un'esperienza a 360 gradi.