

LUCERNA - LAGO DEI QUATTRO CANTONI

MARKETPLACE: MOLTO PIÙ DI UNO SHOP ONLINE

Nel 2019 Luzern Tourismus AG ha compiuto un importante passo verso la digitalizzazione, riunendo in un solo portale di prenotazione tutta l'offerta della regione di Lucerna - Lago dei Quattro Cantoni.

André Gabriel, responsabile Digitalizzazione e membro della direzione di Luzern Tourismus AG



www.isaknips.ch

La piattaforma sviluppata da Luzern Tourismus permette di prenotare direttamente online tutti i servizi di partner importanti come funivie, compagnie di navigazione e trasporti pubblici nella regione di Lucerna - Lago dei Quattro Cantoni.

Dall'estate del 2021 Luzern Tourismus dispone di una piattaforma commerciale basata sul sistema operativo di Alturos Destination OS. Il marketplace digitale è molto più di un «semplice» negozio online per i turisti. Si tratta di uno strumento strategico per la digitalizzazione e lo sviluppo dell'offerta turistica nonché per la rivendita tramite partner come gli alberghi.

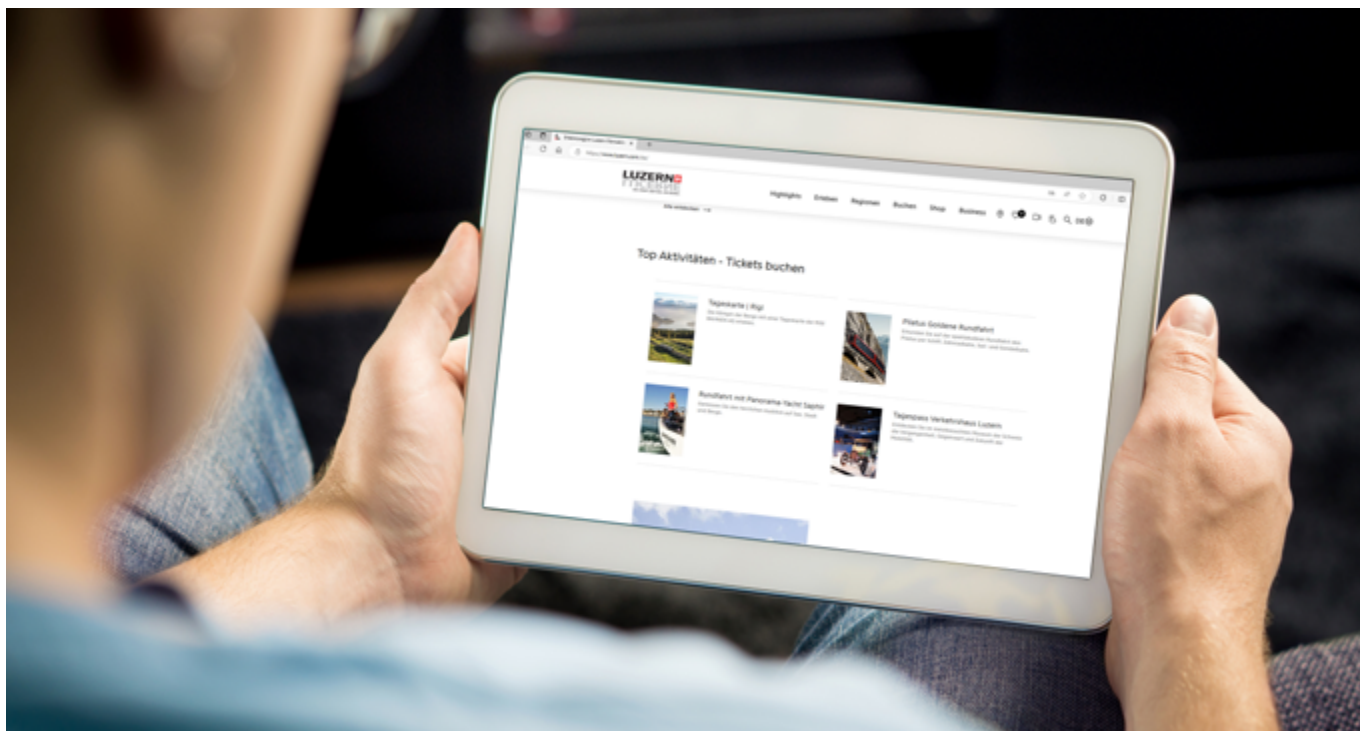
Partita con una manciata di offerte, oggi la piattaforma permette di prenotare direttamente online tutti i servizi di partner importanti come funivie, compagnie di navigazione, trasporti pubblici e numerosi altri partner ed eventi nella regione di Lucerna - Lago dei Quattro Cantoni. Le offerte possono essere acquistate singolarmente, insieme ad al-

tre (carrello misto) o sotto forma di pacchetti (prestazioni associate). I clienti possono pagare con tutti i mezzi di pagamento più diffusi, come carte di credito, TWINT o ApplePay. Il trasferimento di denaro ai partner è completamente automatizzato.

Per i partner che non dispongono di uno shop online, la piattaforma totalmente integrata dispone di tutte le funzioni necessarie per la vendita digitale: dalla registrazione alla convalida. Le offerte possono essere inserite in esclusiva o come canale di vendita supplementare tramite il portale self-service, oppure integrate nel marketplace tramite apposite interfacce. Il processo di onboarding, ossia l'integrazione dei partner nel marketplace, comprende anche la trasmis-

sione di know how con suggerimenti e trucchi per la creazione e la registrazione delle offerte, dalla visualizzazione ottimale alla configurazione dei processi di prenotazione. I partner beneficiano inoltre di un servizio di traduzione gratuito o di un supporto di primo livello per gli ospiti e per le questioni tecniche. Oltre all'onboarding, esiste una vasta offerta di supporto sotto forma di centro di competenze digitale.

Grazie al sostegno di Innotour, Luzern Tourismus ha permesso anche a partner minori di accedere al mondo della commercializzazione online a condizioni interessanti. La soglia di accesso è stata ridotta grazie a un modello «all inclusive» senza costi fissi e basato unicamente sulle commissioni.



Escursioni, esperienze, visite guidate, musei ed esposizioni, servizi di trasporto, eventi, buoni d'acquisto e temi speciali: è stato realizzato un ampio ventaglio di offerte nel marketplace digitale.

A CHE PUNTO È OGGI IL MARKETPLACE DIGITALE?

È stato realizzato un ampio ventaglio di offerte: escursioni, esperienze, visite guidate, musei ed esposizioni, servizi di trasporto, eventi, buoni d'acquisto e temi speciali come la prenotazione di posti a sedere sulla tratta ferroviaria Lucerna-Interlaken.

Gli obiettivi di vendita iniziali hanno dovuto essere rivisti per far fronte alle nuove circostanze dovute alla pandemia e al rallentamento dell'integrazione dei partner. Ha giocato un ruolo anche la dipendenza dagli sviluppi tecnologici. Tuttavia, grazie al ritorno dei turisti stranieri e alle esclusività che hanno spinto al rialzo il

fatturato, dall'inizio del 2023 il traffico sul sito e le prenotazioni mostrano un andamento molto promettente.

PROSSIME TAPPE

Una volta completata la fase di allestimento, si dispone di una base tecnica simile a quella di un negozio regionale. Ulteriori aree tematiche, come la gastronomia, l'alloggio e i souvenir, sono in fase di programmazione e consentiranno ulteriori combinazioni di prodotti. Ora si tratta di continuare a sviluppare pacchetti interessanti e valorizzarli in modo tale che siano visibili e vengano prenotati.

I modelli commerciali digitali sono complessi e simili a quelli delle start-up.

- Le organizzazioni che gestiscono le destinazioni turistiche si trovano a dover conciliare le diverse aspettative dei loro partner. Gli approcci vanno dalle piattaforme pubblicitarie e di ispirazione ai canali di vendita digitali
- I processi vanno ripensati e nel contempo le strutture esistenti, come Tourist Info o la tessera turistica, vanno adeguate al nuovo canale di vendita
- L'uniformità delle informazioni garantisce la qualità: i dati vanno strutturati nel corso del processo di digitalizzazione e deve esserne garantita l'attendibilità

- Digitalizzazione significa gestire l'esperienza utente in tutti i punti di contatto con gli ospiti. Le aspettative nei confronti dei servizi digitali crescono e ciò che non è semplice non viene prenotato
- La carenza di personale e di risorse finanziarie tra i gestori dei negozi e i fornitori di servizi richiede di unire le forze.

Luzern Tourismus continuerà a impegnarsi con i suoi partner nella cooperazione e nell'ottimizzazione tecnica per offrire un marketplace competitivo. Saranno al centro dell'attenzione l'approfondimento delle collaborazioni, la promozione dello sviluppo digitale dei prodotti e l'implementazione di un moderno marketing mix. Le ispirazioni saranno maggiormente orientate alla vendita per valorizzare la variegata offerta della regione turistica di Lucerna - Lago dei Quattro Cantoni e facilitare le prenotazioni. Le misure mirano a creare esperienze uniche per gli ospiti, ad aumentare il traffico digitale e il fatturato nonché a sfruttare al meglio il potenziale per la creazione di valore aggiunto nella regione.

PANORAMA

Punti forti

La piattaforma totalmente integrata dispone di tutte le funzioni necessarie alla vendita digitale: dalla registrazione delle offerte fino al controllo, passando per la commercializzazione.

Contatti

André Gabriel, responsabile Digitalizzazione e membro della direzione di Luzern Tourismus AG
andre.gabriel@luzern.com