

Centro Servizi per la gestione delle informazioni turistiche territoriali: SOS turista

Digis implementa in co-sourcing un Centro Servizi multicanale (telefono, email, videocomunicazione) per la gestione delle informazioni turistiche territoriali, in grado di assistere i turisti, in particolare quelli presenti sul territorio, rispetto ad ogni eventuale esigenza informativa. Digis eroga, inoltre, l'attività di comunicazione di supporto alla conoscenza del servizio.

Da qui il nome del servizio: S.O.S turista. Grazie alla promozione del servizio, mediante apposita tabellonistica, brochure e/o altri strumenti ritenuti opportuni, realizzati e posizionati presso tutte le strutture coinvolte sul territorio nel sistema turistico (strutture ricettive e di ristorazione, strutture ludiche e ricreative, come cinema, bar e esercizi commerciali, beni di interesse storico/culturale, biblioteche, strutture sportive, etc.), i visitatori presenti sul territorio vengono a conoscenza dell'unico strumento di accesso multicanale e multilingue al quale rivolgersi per risolvere ogni tipo di esigenza. Inoltre, i potenziali turisti nazionali ed esteri potranno accedere tramite il sito web dedicato e il Contact Center Digis a tutte le informazioni utili alle attività di incoming.

L'operatore specializzato Digis diviene un tutor del turista, durante il suo viaggio sul territorio o nella fase di informazione/prenotazione. Il servizio, potenzialmente attivo anche h24, è in grado di fornire informazioni su ogni esigenza del visitatore: dalle informazioni su alberghi e ristoranti, agli itinerari turistici presenti sul territorio (cultura, ambiente, storia), alle manifestazioni e agli eventi, alle necessità logistiche (viabilità, tempo, etc.) e sanitarie (presidi sanitari, 118, guardie mediche.), alla richiesta di materiale informativo, all'acquisto di biglietti, sino alla divulgazione di informazioni di carattere culturale ed artistico su monumenti o siti di interesse.

OBIETTIVI

- Creazione di un sistema di rete a valore aggiunto in termini di promozione territoriale.
- Risoluzione della classica criticità di un visitatore/turista: dove e come accedere facilmente alle informazioni utili
- Possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni o all'assistenza per la prenotazione
- Soddisfazione del visitatore attraverso la fruizione di un servizio veloce, efficace e gratuito e degli operatori sul territorio, che forniscono un importante servizio di supporto ai propri clienti

SOLUZIONE

- La realizzazione della soluzione avviene attraverso un processo che prevede:
- Implementazione di sistemi di Knowledge Management (KM) e Customer Relationship Management (CRM) per la messa in rete delle informazioni e la personalizzazione del servizio al cliente
 - Modalità di aggiornamento delle banche dati
 - Realizzazione di un apposito piano di comunicazione per promuovere numero telefonico, sito web, email tramite cui accedere al servizio
 - Formazione continua del personale del Centro Servizi Digis che gestisce il servizio
 - Gestione del servizio, mediante la risposta in tempo reale, telefonica e telematica, alle richieste dei visitatori con personale specializzato e multilingue Digis
 - Reportistica puntuale sull'andamento e l'evoluzione del servizio

digis

soluzioni
convergenti

contact center area

Centro Servizi per la gestione delle informazioni turistiche territoriali: SOS turista

MODELLO ESPLICATIVO

