



BANDO 1.2.4 PROGETTO STD
AZIONE 8 - ATTIVITÀ DI ASSISTENZA ALLE IMPRESE

*Il ruolo dei Web Angels sul territorio:
chi sono e quali sono le loro competenze e i servizi
che offrono in supporto agli operatori?*

Filippo Ongaro

FOUNDER & CEO

Laureato in Economia, Management e Net Economy – Tecnologia dell'Informazione e della Conoscenza presso l'Università degli Studi di Trento, fonda nel 2011 **Of Projects - Marketing & Comunicazione**.

Si occupa in prima persona dell'organizzazione e del coordinamento di ogni commessa, dell'implementazione di nuovi processi e tecnologie, e svolge sempre un ruolo centrale nell'ambito della consulenza di marketing, affiancando il cliente nello sviluppo del proprio prodotto e nella definizione dell'idea e implementazione di nuovi progetti.

15 anni di esperienza nel settore del Digital Marketing e della comunicazione.



of / team / filippo ongaro

La **digitalizzazione** rappresenta oggi un motore strategico per valorizzare il patrimonio naturale e culturale della neonata destinazione Riviera del Brenta - Terra dei Tiepolo. In un territorio dove turismo e sostenibilità devono convivere, le tecnologie digitali offrono nuovi strumenti per migliorare l'esperienza del visitatore e rafforzare la competitività delle imprese locali.

In questo contesto, l'obiettivo diventa la costruzione di un vero e proprio ecosistema digitale di destinazione, capace di integrare informazioni, servizi e strumenti di promozione turistica.

Un sistema coordinato che valorizzi l'identità dell'ambito, migliori la fruizione del territorio e favorisca la collaborazione tra enti, operatori e visitatori.

La formazione e impiego di Web Angels rappresenta un'iniziativa strategica volta a supportare attivamente il raggiungimento di questo obiettivo, in accordo con l'azione 8 del progetto *Bando 1.2.4. Smart Tourist Destination della Regione Veneto*.

IL RUOLO DEI WEB ANGELS SUL TERRITORIO



Il ruolo dei Web Angels sul territorio si configura come quello di **mediatore tra le imprese locali ed il sistema digitale della gestione organizzata del dato della Regione Veneto** (DMS regionale del Veneto).

Grazie al suo operato, **diffonde la cultura del dato con l'obiettivo di trasformare le decisioni degli operatori economici e dei territori - tradizionalmente basate sulle intuizioni e sulla storicità dei flussi - in strategia basate su dati e informazioni**, grazie all'utilizzo di un sistema potente e interconnesso come il DMS regionale.

Così facendo, alimenta e aumenta il valore del dato contenuto nel sistema ed allo stesso tempo fornisce un supporto efficace alla competitività delle imprese turistiche, **creando valore e offerta sul territorio**.



COMPETENZE CHIAVE DEI WEB ANGELS



COMPETENZE TECNICHE

Web marketing e comunicazione digitale → conoscenza di base del modo del web, dei social media, dei flussi di ricerca / prenotazione e più in generale della comunicazione digitale in tutte le sue numerose sfaccettature.

Conoscenza del DMS → conoscenza del DMS della Regione Veneto sia dal punto di vista dell'organizzazione dei dati e delle informazioni in esso contenute, sia dal punto di vista tecnico - in modo tale da potervi operare in autonomia e interfacciarsi correttamente con il fornitore del servizio (Feratel) in caso di necessità di assistenza.

Conoscenza del contesto territoriale → presuppone una buona conoscenza della geografia e del contesto economico, turistico e sociale del territorio che fa parte della OGD.

COMPETENZE CHIAVE DEI WEB ANGELS



COMPETENZE TRASVERSALI

Capacità di affiancamento e formazione delle imprese -> fondamentale riuscire a comprendere correttamente le esigenze e gli obiettivi degli operatori e/o territori nei confronti dei quali si va ad erogare il servizio.

Mediazione e facilitazione culturale → spesso l'operatore ha bisogno di essere guidato anche solo nella definizione di quelle che sono i suoi bisogni, le sue necessità e i suoi obiettivi: serve un approccio "soft" e propositivo che parli la stessa lingua della persona che si ha davanti.

Problem solving e supporto operativo → il Web Angels non fornisce soltanto informazioni, ma elabora vere e proprie procedure per la risoluzione dei problemi e affianca l'operatore step by step nel raggiungimento degli obiettivi.

Nicolò Viel

WEB ANGELS

Laureato triennale in Scienze della Mediazione Linguistica per il Management Turistico e il Commercio Internazionale.

Dottore Magistrale in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici con tesi fondata sullo sviluppo dell'OGD Riviera del Brenta - Terra dei Tiepolo e in particolare sullo sviluppo del bando 1.2.4 Smart Tourism Destination.

Dopo aver svolto il tirocinio curricolare presso San Servolo Srl prendendo parte all'avvio di varie azioni legate al bando 1.2.4, mi occupo, grazie alla collaborazione con Of Projects, di fornire il supporto alle aziende nel loro percorso di sviluppo digitale ricoprendo il ruolo di Web Angel.

Mi occupo, inoltre, dello sviluppo della card di destinazione dell'OGD Riviera del Brenta - Terra dei Tiepolo.



of / team / nicolò viel

COSA HANNO FATTO I WEB ANGELS?



Attività di sportello / formazione → in presenza, presso lo IAT di Villa Widmann, ogni giovedì dalle 9.30 alle 16.30 fino al 3 settembre. Dopo questa data, l'attività prosegue su richiesta contattando lo sportello di Villa Widmann.

Affiancamento presso le imprese richiedenti → in presenza o da remoto, per venire incontro alle esigenze degli operatori del territorio ed alla loro disponibilità.

Coordinamento con il soggetto attuatore San Servolo Srl → supporto operativo al personale interno, andando a svolgere attività di formazione / informazione e supporto sul territorio con l'obiettivo di rafforzare le azioni di sviluppo prodotto e co-marketing territoriale.

GLI STRUMENTI PRESENTATI



1. **DMS** → Presentazione e gestione del DMS regionale per incrementare la visibilità dell'offerta del territorio;
2. **Integrazione TOSC** → Integrazione del sistema sul proprio sito web per dare visibilità e eventi ed esperienze locali;
3. **Promo - commercializzazione** → Attivazione degli strumenti propedeutici per la vendita e promozione dei propri servizi, sia singolarmente sia come parte di un sistema integrato;
4. **Imposta di soggiorno** → presentazione del software dedicato;
5. **AI & Outdoor** → Presentazione delle piattaforme innovative e degli strumenti di Intelligenza Artificiale proposti nell'ambito del progetto Smart Tourism Destination;
6. **VilleCard** → Inserimento nel circuito della Card di destinazione dedicato agli operatori in linea con le caratteristiche dello strumento.

Diffusione di **competenze digitali e della cultura del dato** tra gli operatori turistici della OGD Riviera del Brenta - Terra dei Tiepolo, con conseguente crescita del livello medio di conoscenza e utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla Regione Veneto.

Miglioramento della visibilità e della competitività del territorio, così da poter far fronte in maniera migliore alle nuove sfide che il mondo del turismo globale ci porrà nei prossimi anni.

Rafforzamento dell'ecosistema turistico locale, grazie a una rete di soggetti e operatori turistici in grado di offrire prodotti interconnessi tra loro ed esperienze che un domani possano diventare richiedibili e/o prenotabili online.

Contributo tangibile alla promozione della OGD come destinazione digitale, ben organizzata e interconnessa.

67 Appuntamenti fissati

Incontri individuali e sessioni di affiancamento personalizzato organizzate con gli operatori del territorio.

2 Webinar Informativi organizzati

Sessioni collettive online focalizzate sulla presentazione degli strumenti e le opportunità dell'ecosistema turistico.

Diffusione strumenti digitali

Promozione capillare dei software e servizi messi a disposizione dalla destinazione agli operatori.

61 Aziende visitate

Imprese turistiche che hanno beneficiato direttamente del servizio Web Angels di cui 57 hanno già usufruito attivamente del servizio.

81 Schede DMS Modificate

Aggiornamenti ed ottimizzazioni di qualità effettuati sul sistema DMS Regionale.

38 Integrazioni TOSC

Aziende che hanno intrapreso il processo di integrazione del TOSC Eventi nel proprio sito web.

FOCUS: NUOVO ASSISTENTE VIRTUALE AI



Si tratta di uno strumento che sarà accessibile dal sito web di destinazione (www.larivieradelbrenta.it) o via Whatsapp, **sempre a disposizione dell'ospite**. Aiuta a **programmare la propria vacanza e vivere una migliore esperienza durante l'intero soggiorno**, offrendo tutte le informazioni a portata di mano in risposta a delle semplici domande.

Da dove pesca le informazioni?

- **Dal DMS regionale e dal sito web di destinazione**, per strutture ricettive, ristorazione, attrattori e fornitori di esperienze.
- **Da Google Maps** → per indicazioni stradali e linee dei mezzi pubblici.
- **Da ARPA Veneto** → per consigli su clima e previsioni meteo.



FOCUS: NUOVO ASSISTENTE VIRTUALE AI



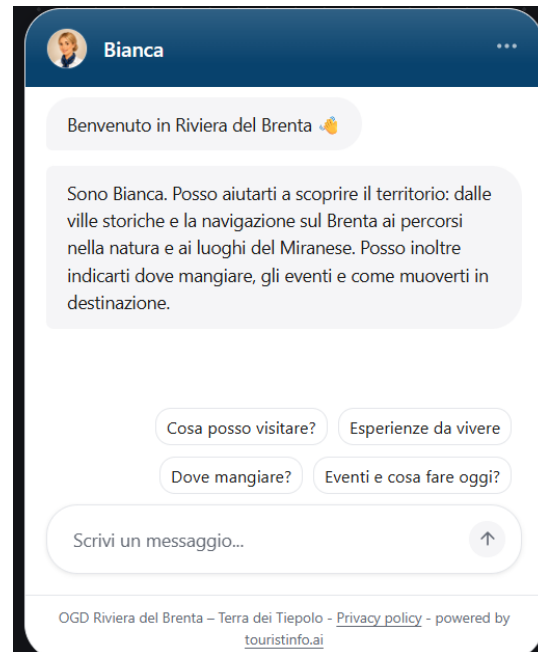
Il prossimo passo consiste nel fare un test dello strumento con gli operatori: serve collaborazione per inserire domande utili, come quelle che spesso vi vengono rivolte dagli ospiti, per istruire l'assistente virtuale e implementare il contenuto delle risposte.

→ Come partecipare?

A seguito dell'incontro, potete inviare una mail a webangels@servizimetropolitani.ve.it oppure rispondere alla mail di invito al webinar, indicando la propria disponibilità a partecipare alla fase di test.

→ Come funziona?

Dopo l'invio della disponibilità, riceverete una mail di invito da invitations@touristinfo.ai per accedere e testare autonomamente l'assistente virtuale.





GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

CI SONO DOMANDE?