

Stresa, 11 aprile 2022

## COMUNICATO STAMPA

# IL PROGETTO DESy SI PRESENTA ALLA BORSA INTERNAZIONALE DEL TURISMO DI MILANO \*\*\* 11 APRILE 2022 \*\*\*

**La Regio Insubrica verso la svolta digitale: il settore turistico guarda al futuro e lo fa grazie al progetto Interreg “DESy” che ha permesso ai territori coinvolti di disporre di una piattaforma di marketing leader di mercato, capace di fornire contenuti migliori ai visitatori sulla base dei loro interessi.**

I quattro enti promotori – assieme ai Project Manager di rappresentanza italiana e svizzera – tracciano oggi un bilancio in occasione dell’edizione 2022 di BIT e anticipano alcune delle iniziative che saranno realizzate nel corso del 2022:  
welcome kit digitali, itinerari sensoriali auditivi e assistenti virtuali.



**APPUNTAMENTO ALLA BORSA INTERNAZIONALE DEL TURISMO DI MILANO L’11 APRILE 2022.  
EVENTO DI PRESENTAZIONE: PRESSO GLI SPAZI DI REGIONE PIEMONTE  
(PAD. 3 - STAND C67-G64-G66) ORE 11.00**

Mettere a **disposizione del turista il servizio giusto** al momento giusto e, al contempo, permettere alle destinazioni di avere **più informazioni sulle abitudini degli ospiti per pianificare investimenti di marketing mirati**. Sono questi i principali obiettivi dell'importante progetto denominato **“DESy” (acronimo di Digital Destination Evolution System)** lanciato nel 2019 dal **Distretto Turistico dei Laghi**, da **Ticino Turismo**, dalla **Provincia del Verbano-Cusio-Ossola** e dall'**Agenzia di Promozione Turistica del Novarese**. L'iniziativa si avvale dell'importante collaborazione scientifica dell'Istituto di tecnologie digitali per la comunicazione dell'**USI** e dell'**Istituto Dalle Molle di studi sull'intelligenza artificiale (USI-SUPSI)** e rientra nell'ambito della finestra Interreg Italia-Svizzera che mira a valorizzare le risorse di cui dispongono le aree di frontiera in una logica di rete.

A quasi due anni e mezzo dal lancio del progetto, che si concluderà nel febbraio del 2023, è possibile tracciare un primo bilancio dei risultati ottenuti. Grazie a DESy la Regio Insubrica può oggi disporre di **una piattaforma leader di mercato**, capace di fornire contenuti migliori agli utenti sulla base dei propri comportamenti. Nel primo biennio sono state costruite le fondamenta strutturali che permetteranno attività di marketing sempre più personalizzate in futuro, fatto su misura per gli ospiti. Già oggi le destinazioni coinvolte hanno accesso a informazioni in tempo reale sul grado di occupazione delle camere. In questo modo possono mettere in atto **azioni di promozione** basate sulla fluttuazione delle prenotazioni.

Il tempo rimanente alla conclusione del progetto sarà dedicato all'introduzione di **nuovi servizi digitali per migliorare l'esperienza dell'ospite**. In particolare verranno predisposti: **welcome kit personalizzati digitali** o da ritirare allo sportello; **itinerari sensoriali auditivi** per iniziare a immaginare la propria esperienza; **sistemi di raccomandazione sulle attrazioni da visitare** in base al tipo di vacanza che attende l'ospite; **experience card** ottenibili online che offrano diversi vantaggi e sconti e **pacchetti tematici che uniscano diverse attività** su percorsi di uno, due o più giornate.

Grazie al progetto DESy la Regio Insubrica potrà competere sul mercato e **mostrare a specifici target di clienti le attrattività del territorio** di propria preferenza nell'esatto momento in cui il turista sta decidendo dove passare le prossime vacanze. Le informazioni raccolte non saranno finalizzate alla sola **promozione**, ma rappresenteranno una base oggettiva di dati che permetterà una **maggiore ottimizzazione degli investimenti**, migliorata **efficienza nella pianificazione dei trasporti** e capacità di **misurare le performance** prodotte. Il risultato sarà un cuore digitale di profili reali e di clienti attuali e potenziali, **raggruppabili per scopi statistici e condivisi** (con particolare attenzione alla privacy), fulcro su cui i partner potranno costruire in sinergia le loro strategie di marketing, prodotto e investimenti.

Potranno beneficiarne direttamente e indirettamente tutti gli addetti ai lavori e istituzioni impegnati nello sviluppo della regione turistica (agenzie, enti, province, organizzazioni turistiche, albergatori, ristoratori ecc.). Il comparto turistico considerato e destinatario del progetto è ampio; **nella macroregione considerata si contano oltre 700 alberghi (oltre 35.000 posti letto), più di 80 campeggi,**



e oltre 30.000 posti letto da strutture paralberghiere. La disponibilità di informazioni così dettagliate favorirà la nascita di nuove iniziative commerciali ed imprenditoriali.



*“Il Distretto Turistico dei Laghi è orgoglioso di partecipare come capofila italiano al progetto triennale Interreg “DESy – Digital Destination Evolution System – dichiara il Presidente del Distretto Turistico dei Laghi **Francesco Gaiardelli** -. Siamo decisamente motivati dai dati e dalle ricerche di settore che confermano sempre più il numero, in aumento costante, di turisti che utilizzano canali digitali durante la fase di preparazione e durante i loro soggiorni. È una*

*trasformazione – sicuramente al passo con i tempi - che non può passare inosservata anzi, va compresa, governata, sfruttata al meglio perché possa sviluppare su tutto il territorio di competenza del progetto un valore e un’opportunità di sviluppo. Partecipiamo a questo progetto perché vogliamo essere i promotori della trasformazione digitale della nostra destinazione e questo permetterà a tutti gli operatori del settore turistico una migliore personalizzazione dei servizi offerti e una più ampia raccolta, analisi e interpretazione di informazioni sulle abitudini dei nostri visitatori”.*



Dal canto suo **Angelo Trotta**, direttore di Ticino Turismo, afferma: *“Anche il turismo, così come gli altri settori dell’economia, ha urgente bisogno di una forte innovazione e la tecnologia in questo senso è il miglior alleato. Grazie al coinvolgimento di molti partner si riusciranno a identificare e riconvertire i canali di raccolta esistenti - digitali ma non solo - e progettarne di nuovi,*

*in modo da comprendere i flussi turistici in profondità. Crediamo fermamente in questo progetto che, va sottolineato, si inserisce perfettamente nelle linee guida della strategia turistica nazionale che per il prossimo decennio prevede di orientarsi in modo deciso verso i Big data”.*

**Gli altri partner**



**Giandomenico Albertella**, consigliere delegato al Turismo della Provincia del Verbano Cusio Ossola conferma: *“La partecipazione della Provincia, in qualità di partner, al progetto Desy è stata accolta con entusiasmo sin dalla fase embrionale del progetto stesso. Grazie alla tecnologia digitale sarà creato uno strumento che sarà messo a disposizione degli operatori del Turismo del territorio, settore trainante dell’economia del Verbano Cusio Ossola, per veicolare le scelte dei potenziali visitatori e per migliorare l’accoglienza degli ospiti che sceglieranno la destinazione. La profilazione dell’utenza sarà strategica anche per intercettare gli orientamenti del mercato turistico nazionale ed estero nel nuovo scenario post pandemia”.*



La Presidente dell’ATI della Provincia di Novara, **Maria Rosa Fagnoni**, rileva che *“In questo particolare periodo storico, pieno di incertezze e problematiche per il comparto turistico, il progetto DESy ha il grande valore di percepire in tempo reale quali siano le tendenze turistiche e quindi le iniziative da attivare per rendere una destinazione irresistibile. Utilizzando strumenti digitali potremo capire come l'emergenza Covid abbia cambiato e cambierà le abitudini di viaggio, quali saranno i trend dei prodotti turistici in crescita e come dovranno*

*adeguarsi le professioni del settore. Il progetto saprà perciò fornire delle indicazioni utili a tutti gli operatori turistici del territorio per migliorare i propri servizi in base alle tipologie e alle nuove necessità dei turisti. Per altro la trasformazione digitale, che passa attraverso le nuove modalità di trasmissione e partecipazione degli utenti, perdurerà a lungo anche dopo il ritorno a forme di normalità: turismo smart e innovazione digitale, temi fondamentali del progetto DESy, divengono quindi strumenti indispensabili che garantiranno un nuovo impulso al rilancio del settore”.*

## La collaborazione con gli atenei

L'Istituto di Tecnologie Digitali per la Comunicazione e la cattedra UNESCO dell'USI e l'Istituto IDSIA di USI-SUPSI hanno accompagnato questo importante passo di trasformazione digitale del turismo nella Regio Insubrica sia offrendo metodi e strumenti innovativi di ricerca, sia contribuendo a collegare l'acquisizione e l'analisi dei dati con il contesto più ampio del mondo europeo e internazionale dell'*eTourism* e dello *Smart Tourism*. In particolare, il progetto si è avvalso dell'esperienza dei centri di ricerca nell'ambito della comunicazione digitale applicata al settore turistico e in quello dell'intelligenza artificiale. I risultati del progetto DESy, inoltre, sono stati condivisi con la comunità scientifica internazionale, valorizzando appieno la collaborazione tra enti, istituzioni e università. I rappresentanti dei due Istituti rilevano: *“Innovare un settore molto importante come quello del turismo è sempre una grande sfida, e il progetto DESy non è da meno. Spesso il processo di digitalizzazione si ferma alla implementazione di sistemi informatici per la raccolta di dati, ma con il progetto DESy va ben oltre offrendo applicazioni concrete dei dati raccolti che vanno ad aiutare sia le strutture turistiche che i turisti stessi tramite l'utilizzo dell'intelligenza artificiale. Poter analizzare dati e applicare metodologie di machine learning per migliorare l'esperienza del turista nella regione Insubrica è sicuramente un obiettivo ambizioso di cui siamo fieri di poter dare il nostro contributo.”*

Crediti fotografici:

1° immagine: Baveno, Lago Maggiore (VB) - Archivio Fotografico Distretto Turistico dei Laghi – Foto di Marco Benedetto Cerini

2° immagine: Brissago (Ticino, CH) - Archivio Fotografico Agenzia Turistica Ticinese

3° immagine: Cannobio, Lago Maggiore (VB) - Archivio Fotografico Distretto Turistico dei Laghi – Foto di Marco Benedetto Cerini

4° immagine: Basilica di San Gaudenzio a Novara (NO) - Archivio Fotografico Agenzia Turistica Locale Novarese – Foto di Angelo Anastasio

*Il Distretto Turistico dei Laghi è l'Agenzia Turistica Locale ufficialmente incaricata da Regione Piemonte all'informazione, all'accoglienza e alla promozione per il territorio del LAGO MAGGIORE, LAGO D'ORTA, LAGO DI MERGOZZO e le VALLI DELL'OSSOLA. Visita il sito su [www.distrettolaghi.it](http://www.distrettolaghi.it) per essere aggiornato su attività e proposte.*

*L'Agenzia turistica ticinese (ATT) si occupa della promozione e del marketing del prodotto turistico di tutto il Ticino, sia leisure che business, oltre che di sviluppare e gestire i progetti strategici cantonali. Ogni anno sono circa duecento le attività promosse su una decina di mercati internazionali. Visitateci su [www.ticino.ch](http://www.ticino.ch)*

*L'ATL della Provincia di Novara organizza l'accoglienza, informazione, promozione e realizza iniziative ed eventi per la valorizzazione delle risorse turistiche del Novarese e crea progetti con enti del territorio. Visita il sito [www.turismonovara.it](http://www.turismonovara.it) per conoscere itinerari, eventi, strutture ricettive, prodotti tipici e produttori.*

*La Provincia del Verbano Cusio Ossola è la più settentrionale del Piemonte, al confine con la Svizzera. È stata istituita nel 1992 e il suo territorio, costituito da 74 Comuni, si distribuisce tra laghi, colline e montagne. [www.provincia.verbano-cusio-ossola.it](http://www.provincia.verbano-cusio-ossola.it)*