



CAMPANIA>ARTECARD
Gennaio - Dicembre 2014

Proposta progettuale

Indice

1.	Campania>Artecard - progetto della gestione ordinaria Gennaio-Dicembre 2014.....	3
2.	L'offerta Campania> Artecard.....	4
	2.1. Analisi dell'offerta attuale.....	4
	2.2. Le Azioni di Valorizzazione.....	4
	2.3. I servizi per la gestione ordinaria Campania>Artecard	5
	2.3.1. Il sistema di biglietteria e la gestione amministrativa.....	5
	2.3.2. Il sistema informatico.....	6
	2.3.3. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio.....	7
	2.3.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica.....	8
	2.4. Le azioni di Promozione e comunicazione	8
3.	Costi.....	10
4.	Tempi	10



1. Campania>Artecard -- progetto della gestione ordinaria Gennaio-Dicembre 2014

Campania>Artecard è il sistema Integrato musei-trasporti ideato nel 2002 dalla Regione Campania e coordinato da Scabec - Società Campana per i beni Culturali, con l'obiettivo di potenziare la fruizione del patrimonio culturale della Campania attraverso uno strumento, la card, che offre servizi integrati e favorisce una più agevole e conveniente visita del territorio da parte del turista culturale.

La gestione del prodotto Campania>Artecard è realizzata sulla base di quanto previsto dal Protocollo di Intesa sottoscritto tra la Direzione Regionale, la Regione Campania, il Consorzio Unicompania e la Scabec in qualità, quest'ultima, di soggetto attuatore; l'intesa è finalizzata a migliorare la qualità dell'offerta culturale del territorio regionale, nonché incentivarne la fruizione mediante attività di promozione di itinerari e circuiti culturali.

Attualmente l'offerta Campania>Artecard si concretizza in 3 versioni "turistiche" ed una card valida 365 giorni all'anno, una sorta di "abbonamento" al patrimonio culturale. In definitiva, oggi la Campania>Artecard mette in rete 42 siti culturali con il sistema dei trasporti pubblici regionali ed offre numerosi vantaggi, quali sconti presso alcuni siti culturali convenzionati, accesso ai musei del circuito attraverso varchi dedicati, visite didattiche dedicate; rappresenta, così, uno strumento flessibile che può rispondere maggiormente alle esigenze di visita del turista culturale.

La vasta rete sia fisica che di relazioni che viene gestita attraverso il progetto Campania>Artecard consente di implementare, anche in tempi relativamente ristretti, progetti di valorizzazione complessi come non potrebbero essere altrimenti realizzati.

E' il caso del progetto " Viaggi in Campania. Sulle orme del Grand Tour" in corso di realizzazione nel 2014, reso possibile solo perché "poggiato" sulla piattaforma ordinaria Campania>Artecard.

Tecnologicamente Campania>Artecard è uno strumento flessibile che può accogliere anche progetti di valorizzazione territoriale stagionali e ampliati rispetto alla sola fruizione del patrimonio culturale, con eventi ed attività che completino l'offerta al pubblico.

Con riferimento al periodo Gennaio - Dicembre 2014, il progetto Campania>Artecard - oltre alla gestione ordinaria del prodotto - si pone anche obiettivi tesi a promuovere alcuni territori della Regione mediante azioni di valorizzazione coerenti con l'offerta Campania>Artecard regionale, prediligendo territori fino ad oggi non ancora interessati da azioni di valorizzazione ad opera del sistema Artecard.

2. L'offerta Campania>Artecard

2.1. Analisi dell'offerta attuale

Nel corso del 2013 l'offerta Campania>Artecard è stata completamente riprogettata per rispondere meglio alle caratteristiche di una mutata domanda di fruizione del patrimonio culturale. Con l'occasione sono stati riprogettati tutti i materiali di promozione che risultano ora più allineati alle esigenze del pubblico di riferimento. Contestualmente si è lavorato ad un ampliamento del circuito, annettendo alla rete artecard nuovi siti culturali di interesse ed arricchendo così l'offerta.

Con riferimento all'offerta turistica, si è proceduto ad una strutturazione diversificata che si articola oggi in tre tipologie:

- A. Napoli - 3 giorni, *con la versione giovani*
- B. Tutta la Regione - 3 giorni, *con la versione giovani*
- C. Tutta la Regione - 7 giorni, *con la versione giovani*

2.2. Le Azioni di Valorizzazione

Continuando un'azione nata nel 2013 ed ancora in corso di analisi di fattibilità, si propone di realizzare un'azione sperimentale volta a migliorare il collegamento tra alcuni siti museali della città di Napoli attraverso un sistema di *car sharing*, un'innovativa modalità di trasporto individuale da offrire ai turisti che vogliano fruire del patrimonio artistico della città di Napoli attraverso Campania>Artecard. Annettendo i siti museali che vorremmo collegare alla rete del *car sharing* gestita da BEE, azienda leader del settore e partner dell'iniziativa, offriremo ai turisti la possibilità di prendere una vettura elettrica in stazione, o all'aeroporto, o in prossimità dei principali alberghi cittadini, e con questa raggiungere uno dei musei della rete. La proposta si inserisce in una gestione del progetto *car sharing* più ampia da parte della società BEE che risponde ai criteri posti alla base di questa innovativa e crescente modalità di trasporto: agevolare gli spostamenti nei centri urbani congestionati e nelle zone ZTL, limitando il numero di vetture in circolazione ed i costi; la diminuzione deriva dall'utilizzo comune delle vetture. Evidentemente questa modalità di trasporto non può rispondere ad esigenze di altra natura, quali ad esempio la "sostituzione" del servizio di trasporto pubblico laddove carente, perché i criteri di natura trasportistica sono completamente diversi. Per la realizzazione della presente proposta, che non comporterà spese aggiuntive alla gestione del progetto Campania>Artecard, è necessario che i siti museali coinvolti consentano la realizzazione di uno stallo di sosta (e ove possibile relativa colonnina per la ricarica elettrica della vettura), nelle aree adiacenti l'ingresso del pubblico.

Per la fase sperimentale, abbiamo verificato la seguente situazione:

1. Palazzo Reale di Napoli: esito fattibilità negativo;
2. Museo Archeologico Nazionale: esito fattibilità positivo;
3. Museo di Capodimonte: esito fattibilità positivo;
4. Catacombe di San Gennaro: esito fattibilità positivo;
5. Castel S. Elmo: esito fattibilità positivo.

Nel corso del 2014 proveremo a realizzare questo sistema compatibilmente alle difficoltà operative che si potranno verificare.

Altra azione di valorizzazione riguarderà un programma di iniziative finalizzate alla promozione delle tradizioni legate al Natale. Sulla scorta delle più che positive esperienze maturate lo scorso anno con il programma "Dolce Natale" che ha registrato successo di pubblico ma anche alto gradimento del territorio, si prevede di realizzare un programma "Campania>Artecard Natale 2014" che tenderà a valorizzare, se fattibile, anche oltre tradizioni artigianali della Campania.

Il Natale in Campania, infatti, ha una forte tradizione artigianale legata al presepe ma anche alla musica, oltre che alla produzione di pietanze - dolci e salate - che trovano le radici nella storia lontana e recente di questo territorio.

D'altra parte la Campania nel periodo natalizio, intendendo per tale il periodo che va dalla festa dell'Immacolata dell'8 Dicembre all'Epifania del 6 Gennaio, diventa meta di flussi turistici nazionali ed internazionali, ma anche di flussi turistici locali dei campani che approfittano della pausa scolastica e lavorativa alla scoperta di luoghi artistici da visitare.

Rimandando ad una progettazione esecutiva specifica, da condividere con la Regione Campania e la Direzione Regionale, per il 2014 si intende realizzare un format analogo, verificando anche i territori su cui puntare, ed il tema su cui incentrare il programma di promozione: in via del tutto generale, a nostro avviso, sarebbe utile proporre al pubblico un tema che si avvicini, attraverso la produzione artigianale, alle tematiche della nutrizione, in coerenza con la preparazione dei territori all'EXPO 2015.

2.3. I servizi per la gestione ordinaria Campania>Artecard

Il funzionamento del sistema Campania>Artecard si basa sulla realizzazione di un insieme di servizi e di attività, svolte in continuità, che garantiscono il corretto funzionamento dell'integrazione tariffaria, dell'accesso ai siti del circuito, delle azioni di informazione, promozione e comunicazione che risultano parte integrante e fondamentale dell'intera offerta. Si descrivono di seguito i servizi che vengono garantiti nell'ambito dell'ordinaria gestione del sistema Campania>Artecard e che vengono di volta in volta incrementati in funzione dei progetti di valorizzazione di cui al precedente paragrafo 2.2.

2.3.1. Il sistema di biglietteria e la gestione amministrativa

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard prevede l'attività di produzione delle card, di confezionamento del kit di vendita, di gestione della rete di vendita -- composta dall'infopoint Campania>Artecard della stazione centrale di Napoli, da 42 siti del circuito, 14 siti della rete della scontistica, 63 esercizi commerciali convenzionati.

Tutti i soggetti coinvolti nella rete di vendita delle card versano periodicamente alla Scabec gli introiti derivanti dalla vendita delle card; la Scabec, di conseguenza, ripartisce l'incasso direttamente ai soggetti cui spettano gli introiti derivanti dalla vendita dei servizi ricompresi in Campania>Artecard, fungendo da tesoriere per il cosiddetto Fondo di Compensazione gestito dalla Direzione Regionale. Infine la Scabec provvede ad avere costantemente aggiornate le statistiche di vendita e di fruizione del sistema Campania>Artecard.

Il servizio di biglietteria e distribuzione prevede, nello specifico, l'espletamento delle seguenti attività:

- Stampa delle diverse tipologie di biglietto con sistema *barcode* contenente tutte le informazioni per l'accesso al circuito Campania>Artecard. Si prevede la stampa di circa 50.000 biglietti.
- Allestimento del kit Campania>Artecard: all'interno di un folder sono contenute il biglietto/card, una guida informativa dei siti del circuito, un depliant circa le modalità di utilizzo della card, una mappa che localizza i siti del circuito, correlati alla relativa descrizione nella guida.
- Servizio di assistenza, manutenzione e supervisione tecnica di tutti gli strumenti utili alla caricabilità degli Itinerari (oltre 50 punti vendita intelligenti) e al controllo accessi presso i siti del circuito Campania>Artecard e servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono il circuito Campania>Artecard. Il servizio di manutenzione prevede l'aggiornamento della struttura hardware, costituita da pc, monitor e scanner barcode, per circa 20 postazioni all'anno.
- Gestione e distribuzione delle card presso i punti vendita del circuito Campania>Artecard (musei, siti archeologici, infopoint) e presso tutta la rete distributiva Artecard per un totale circa di 134 punti.
- Assistenza amministrativa per la rendicontazione e ripartizione degli introiti da biglietteria.
- Archiviazione dei dati di distribuzione e fruizione.

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard viene garantito attraverso un servizio che prevede mansioni sia tecnico-informatiche che amministrative, con l'impiego di personale altamente qualificato.

Inoltre, il sistema di biglietteria prevede la necessità di avvalersi di attività complementari al servizio quali: produzione materiali per il kit di vendita,

approvvigionamenti hardware e software in casi di implementazione di nuovi siti del circuito e/o di necessaria sostituzione degli apparati a causa di guasti.

2.3.2. Il sistema informatico

Il sistema Campania>Artecard è gestito, sotto il profilo informatico, mediante un'infrastruttura hardware per la gestione dei controlli accessi nei musei e quella per la distribuzione e la prevendita. La rete informatica è composta da un database centrale (Centro Servizi) e dei *client* situati presso i siti del circuito, che, all'atto della lettura, "interrogano" il database centrale per verificare i diritti della card. In tempo reale si ha una risposta dal server che consente al *client* di verificare se la card è abilitata all'ingresso e consentirne quindi l'accesso, comunicando al database centrale che la card è stata utilizzata per l'accesso. Tutte le informazioni sono ovviamente registrate e fruibili attraverso reports personalizzati (per data, per tessera, per sito, per gestore etc.).

L'unicità del codice delle card insieme all'interrogazione in real-time del database centrale garantiscono l'estrema sicurezza del sistema globale.

Sono previsti inoltre processi *batch* per garantire la funzionalità del sistema in caso di off line (down della rete internet).

Il servizio di assistenza e manutenzione per il sistema tecnologico di gestione della card è organizzato in base a due tipologie di interventi:

- assistenza da remoto con la possibilità di intervenire in modalità online per la risoluzione di problemi legati al software;
- assistenza in loco in caso di disfunzioni del sistema e sostituzione di apparati hardware non funzionanti o danneggiati.

L'assistenza straordinaria dell'hardware e del software sarà assicurata puntualmente, a seguito di una comunicazione da parte dei gestori delle biglietterie.

2.3.3. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio

Il servizio di accoglienza ed informazione sul territorio viene garantito presso i principali punti di accesso alla rete Campania>Artecard e, in via prioritaria, presso l'infopoint Campania>Artecard della stazione Centrale di Napoli, gestito in sinergia con l'Ente Provinciale del Turismo di Napoli in uno spazio condiviso della rinnovata sistemazione della stazione.

In particolare, il servizio di accoglienza ed informazione ha le seguenti caratteristiche:

- Viene svolto con l'impiego di risorse umane con buona competenza linguistica grazie all'ottima conoscenza di 2 o più lingue.
- Il personale si occupa di accogliere con professionalità e cortesia i turisti, fornendo loro informazioni relative all'offerta culturale in Campania, con particolare riferimento a Campania>Artecard.
- Gli operatori si occupano della promozione e della vendita del prodotto nonché della distribuzione di materiali informativi e promozionali dedicati.

- Gli operatori conoscono perfettamente tutte le procedure di Front Office inerenti l'organizzazione e la gestione dei servizi di accoglienza.

Nello specifico, l'infopoint della stazione Centrale di Napoli è dotato di una postazione utile alla vendita di Campania Artec card. La postazione prevede:

- Personal computer;
- Sistema operativo Windows;
- Collegamento ad Internet tramite dispositivo GSM per mezzo di connect usb;
- Lettore di codice a barre portatile (pistola scanner).

Gli operatori utilizzano un software personalizzato per effettuare le procedure di vendita, caricabilità e consultazione dei codici di prenotazione di vendite effettuate attraverso il call center e sito web.

2.3.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica

Il servizio di informazioni e prenotazioni Campania>Artec card (numero verde 800 600 601), qualificato e dinamico, è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 9,00 alle ore 14,00, la domenica ed i giorni festivi solo attraverso informazioni automatizzate. Il sistema telefonico prevede un servizio di prima accoglienza (in italiano e in inglese, attivo 24 ore su 24) con messaggi di benvenuto in automatico e informazioni automatizzate fruibili attraverso la tastiera telefonica. Le informazioni automatizzate sono registrate e organizzate in una struttura ad albero con approfondimenti successivi.

Gli operatori impegnati per il servizio svolgono le seguenti attività:

- > erogazione di informazioni dettagliate sull'offerta Campania>Artec card (orari, costi, percorsi di visita, trasporti, punti vendita ecc.) e su eventi e servizi correlati;
- > prenotazione di Campania>Artec card;
- > assistenza e informazioni agli operatori del settore e agli enti turistici locali (informazioni sull'offerta Campania>Artec card, modalità di acquisto, richiesta materiale informativo e promozionale ecc.);

Gli operatori del servizio Campania>Artec card hanno una competenza specifica nel settore del turismo e dei beni culturali della Campania, maturata non solo attraverso la formazione ma anche attraverso l'esperienza diretta. Gli operatori possiedono inoltre una competenza linguistica grazie all'ottima conoscenza di una o più lingue straniere.

Per gli operatori del servizio informazioni e prenotazioni sono previsti aggiornamenti periodici sui percorsi di visita (variazione orari, attivazione nuovi percorsi etc...), sugli itinerari e sui servizi.

Il call center Campania>Artec card si avvale delle più avanzate tecnologie esistenti oggi sul mercato delle telecomunicazioni e permette la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate in modo da ripartire il carico degli operatori, la registrazione di fonti automatizzate, la produzione di statistiche per il controllo dell'operatività

dell'addetto e per il monitoraggio del servizio (tempi di attesa, telefonate dissuase/evase, ascolto di fonie, durata media della chiamata, ecc.).

Tutte le postazioni sono dotate di software utili all'erogazione di informazioni (db Info call center), alla caricabilità degli itinerari Campania>Artecard.

Gli strumenti utilizzati sono:

- un sistema di prenotazione Omnisale di Omniticket Network.
- un sistema telefonico (Xcally) che consente la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate e la produzione di statistiche utili al monitoraggio del servizio.

2.4. Le azioni di promozione e comunicazione

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizza azioni di promozione e comunicazione finalizzate alla più ampia diffusione della conoscenza del prodotto Campania>Artecard. Le azioni prevedono innanzitutto la produzione dei materiali (guide informative e depliant promozionali) che vengono distribuiti con la card ma anche per le azioni di promozione sul territorio. La promozione prevede la redazione di newsletter periodiche e l'invio delle stesse alla mailing list di riferimento (circa 4000 contatti, nonché a mailing list specifiche per gli itinerari sperimentali e/o di nuova realizzazione). La promozione mirerà anzitutto ai luoghi di grande transito turistico (stazioni, aeroporti, porti turistici, strutture ricettive, IAT) con azioni mirate anche mediante gli Infopoint dedicati sul territorio e azioni di distribuzione; tramite web verranno raggiunti gli operatori del settore e, tramite azioni web 2.0 si mirerà a far conoscere il prodotto al consumer.

Nell'ambito della promozione viene garantita la partecipazione di Campania>Artecard alle fiere turistiche di settore 2014: TTG Rimini - WTM Londra - BMTA Paestum - BMT Napoli - ITB Berlino - MITT Mosca - FITUR Madrid (le ultime tre solo con invio dei materiali).

Scabec realizzerà un piano di comunicazione che mirerà anzitutto ai luoghi di grande transito turistico (stazioni, aeroporti, porti turistici, strutture ricettive, IAT), con l'obiettivo di intercettare i turisti in arrivo a Napoli e in Campania, focalizzando due momenti topici nella strutturazione del viaggio:

- la fase di organizzazione/acquisto
- l'arrivo.

Obiettivi specifici saranno:

a) obiettivi di branding:

1. rafforzare visibilità e conoscenza del brand Campania>Artecard;
2. consolidare il posizionamento del brand declinando l'immagine ed i valori collegati al turismo in Campania;
3. promuovere l'azione di valorizzazione del programma natalizio

b) obiettivi di direct response: ottenere visite al sito www.campaniartecard.it (e/o al portale in-campania.com), funzionali all'approfondimento dell'offerta.

La promozione verrà garantita anche attraverso il programma di valorizzazione dei beni culturali da svolgere nel periodo natalizio, di cui al punto 2.2, con l'obiettivo di offrire al pubblico turista che arriva in Campania una visita esperienziale con la quale coniuga il valore del bene culturale a quello della tradizione locale.

Nell'ambito delle azioni di promozione, stante la natura del progetto Campania>Artec card, si prevede di fare un'azione sperimentale finalizzata all'orientamento alla visita.

Scegliendo una parte del territorio vesuviano, ed in particolare Ercolano dove risiedono due attrattori importanti di Campania>Artec card (Area Archeologica e MAV), si realizzerà un progetto di segnaletica che partendo dagli HUB di accesso al territorio (stradale e ferroviario) aiuti il turista ad arrivarci.

Da quest'azione sperimentale, che proponiamo su Ercolano perché sussistono le condizioni territoriali che si prestano a tale sperimentazione, auspichiamo di poter estendere il progetto segnaletica turistica a supporto del miglioramento della fruizione dei beni culturali ad altri territori della Campania.

3. Costi

Il costo per la realizzazione di attività relative alla gestione ordinaria Campania>Artec card, con riferimento alle specifiche attività indicate nel paragrafo 1 e 2 della presente proposta, è pari a 1.000.000,00 euro lordi, come di seguito specificato in ALLEGATO 2 (e relative appendici per specifica stima costi delle voci di costo B1 e B3 del quadro economico). Si specifica che per le attività di valorizzazione di cui ai punti C1 e C2 del quadro economico non è possibile fare un preventivo di spesa, perché le specifiche di progettazione sono ancora insufficienti; gli importi allocati nel quadro economico di massima di cui all'allegato 2 per queste voci rappresentano i valori massimi su cui tarare la progettazione esecutiva. Per i servizi ad affidarsi all'RTI risultato aggiudicatario della gara per l'affidamento della gestione dei servizi finalizzati al miglioramento della fruizione pubblica e della valorizzazione del patrimonio artistico della Regione Campania e dei correlati interventi di manutenzione, pubblicata sul BURC n°3 bis del 17/01/05, i costi sono stati stimati sulla base delle tariffe orarie dei servizi offerti dall'RTI in fase di gara. Per le forniture dei servizi e dei materiali a reperirsi sul mercato, ivi incluse le attività complementari, i costi sono stati calcolati sulla base di indagini di mercato e risultano pertanto congrui; salvo eventuali condizioni economiche migliorative che verranno adottate in corso di attuazione.

4. Tempi

Il progetto di gestione ordinaria Campania>Artec card è riferito al periodo Gennaio - Dicembre 2014.

Nello specifico, il crono programma delle attività previste per la realizzazione della presente proposta è riportato in ALLEGATO 3.

