

SCABEC S.p.A.
Prot. n. 828 / AD
del 24. 07. 2012
IN USCITA

Spett.le
Regione Campania
Coordinatore Area 13
Dott.ssa Ilva Pizzorno

E.p.c.
Spett.le
Direzione Regionale per i Beni
Culturali della Campania
Dott. Gregorio Angelini

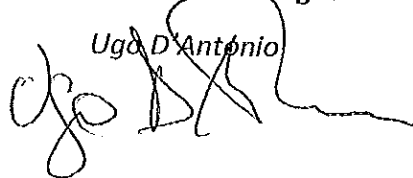
Napoli 24.07.2012

Oggetto: proposta progettuale *Campania>Artecard Plus* Aprile – Dicembre 2012

Si trasmette in allegato la proposta progettuale dei servizi e delle attività relativa alla gestione, commercializzazione e promozione del sistema "*Campania>Artecard Plus*" per il periodo Aprile – Dicembre 2012, con relativo parere favorevole ricevuto dalla Direzione Regionale con nota prot. MBAC-DR-CAM DIRCAM 0009637 del 23.07.2012.

Con l'occasione si porgono distinti saluti.

L'Amministratore Delegato

Ugo D'Antonio




Ministero per i Beni e le Attività Culturali
DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLA CAMPANIA

Prot.9637 del 23.07.2012

SCABEC S.p.A.

Prot. n. 812
del 23.07.2012
IN ENTRATA

Alla SCABEC
Via S.Lucia 81- 80132 Napoli
Fax 081/5628569

E.pc.
Alla Regione Campania
Coordinatore Area 13
c.a. Dott.ssa Ilva Pizzorno
Fax 081/7968511

Oggetto : Gestione Sistema Artecadd Plus – Parere ex c.1 dell'Accordo di Programma Quadro

Con riferimento al programma di gestione, commercializzazione e promozione del sistema Campania >Artecadd Plus per il periodo Aprile – Dicembre 2012, predisposto da codesta società trasmesso alla scrivente in allegato alla nota prot. 733/AD del 20.06.2012, per l'acquisizione del parere di cui all'oggetto, la scrivente esprime, per quanto di competenza, parere positivo.

Distinti saluti.

Il Direttore Regionale

Gregorio Angelini

gu



Via Eldorado, 1-Castel dell'Ovo
80132 - NAPOLI
tel. 081.2464111 - fax 081.7645305
e-mail: dr-cam@beniculturali.it



CAMPANIA>ARTECARD ^{PLUS}

Aprile – Dicembre 2012

Proposta progettuale

Indice

1.	Campania>Artecard ^{PLUS} – progetto della gestione ordinaria Aprile–Dicembre 2012.....	3
2.	L’offerta Campania> Artecard ^{PLUS}	4
	2.1. Analisi dell’offerta attuale.....	4
	2.2. La rinnovata offerta ordinaria Campania>Artecard ^{PLUS}	6
	2.3. L’offerta sperimentale	7
	2.4. I servizi per la gestione ordinaria Campania>Artecard ^{PLUS}	8
	2.4.1. Il sistema di biglietteria e la gestione amministrativa.....	8
	2.4.2. Il sistema informatico.....	9
	2.4.3. Il servizio di Accoglienza ed Informazione sul Territorio.....	10
	2.4.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica.....	10
	2.5. Le azioni di Promozione.....	11
	2.6. Le azioni di Comunicazione.....	11
3.	Tempi	12
4.	Costi.....	12

1. Campania>Artecard^{PLUS} – progetto della gestione ordinaria Aprile–Dicembre 2012

Campania>Artecard^{PLUS}, il sistema integrato musei–trasporti ideato nel 2002 dalla Regione Campania e coordinato da Scabec – Società Campana per i beni Culturali, nasce 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^{PLUS} 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^{PLUS} si concretizza in 11 itinerari, tra i quali 9 in versione ordinarie e 2 dedicate ad un pubblico giovane, nonché in un'offerta valida 365 giorni all'anno, una sorta di "abbonamento" al patrimonio culturale. In definitiva, oggi la card mette in rete oltre **38 siti culturali** con il sistema dei trasporti pubblici regionali ed offre numerosi vantaggi, quali sconti presso le librerie museali e 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.

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

Con riferimento al periodo Aprile-Dicembre 2012, il progetto Campania>Artecard si pone alcuni obiettivi tesi, da un lato, a semplificare le modalità di commercializzazione *on line* del prodotto attraverso la revisione degli itinerari offerti, dall'altro, 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^{PLUS}

2.1. Analisi dell'offerta attuale

Attualmente l'offerta Campania>Artecard prevede 11 itinerari, di seguito riportati. L'analisi dell'offerta attuale evidenzia la necessità di operare un'ottimizzazione dell'offerta, soprattutto per facilitare le azioni di promozione che attualmente diventano complesse e perdono di efficacia.

Napoli Centro Antico – 3 giorni - a partire da 12,00 euro

- *accesso gratuito a:* Museo Archeologico Nazionale – Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia

Napoli e Campi Flegrei - 3 giorni - a partire da 16,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Campi Flegrei e a 3 siti a scelta tra :*
Museo Archeologico Nazionale – Museo di Capodimonte – Museo di San Martino – Castel S. Elmo – Palazzo Reale di Napoli – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia – Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia – Terme di Baia – Anfiteatro Pozzuoli – Scavi di Cuma – Rione Terra
- *offerta aggiuntiva :* ingresso al 50% agli altri siti del circuito Napoli

I Castelli – 3 giorni - a partire da 12,00 euro

- *accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Campi Flegrei e ai castelli:*
Castel S. Elmo – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo – Castello di Baia

Napoli e Caserta - 3 giorni - a partire da 20,00 euro

-*accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Caserta e a 3 siti a scelta tra:*
Museo Archeologico Nazionale – Museo di Capodimonte – Museo di San Martino – Castel S. Elmo – Palazzo Reale di Napoli – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia – Museo ferroviario di Pietrarsa - Reggia di Caserta – Museo di Capua – Anfiteatro Campano – Museo dei Gladiatori – Mitreo – Complesso Monumentale d San Leucio
- *offerta aggiuntiva :* ingresso al 50% agli altri siti del circuito Napoli

tutta la Regione 3 giorni - a partire da 27,00 euro

-*accesso gratuito al trasporto pubblico regionale e a 2 siti a scelta tra:*
Museo Archeologico Nazionale – Museo di Capodimonte – Museo di San Martino – Castel S. Elmo – Palazzo Reale di Napoli – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di

Donnaregina Vecchia – Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia – Terme di Baia – Anfiteatro Pozzuoli – Scavi di Cuma – Rione Terra – Pompei – Ercolano – Oplonti – Boscoreale – Stabia - Padula - Paestum (Museo ed Area Archeologica) – Area archeologica di Velia - Grotte dell'Angelo - Certosa di Padula - Reggia di Caserta – Museo di Capua – Anfiteatro Campano – Museo dei Gladiatori – Mitreo – Complesso Monumentale d San Leucio

offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito regionale

tutta la Regione - 7 giorni - a partire da 30,00 euro

-accesso gratuito a 5 siti a scelta dell'intero circuito regionale:

Museo Archeologico Nazionale – Museo di Capodimonte – Museo di San Martino – Castel S. Elmo – Palazzo Reale di Napoli – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo - Città della Scienza - Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di Donnaregina Vecchia – Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia – Terme di Baia – Anfiteatro Pozzuoli – Scavi di Cuma – Rione Terra – Pompei – Ercolano – Oplonti – Boscoreale – Stabia - Padula - Paestum (Museo ed Area Archeologica) – Area archeologica di Velia - Grotte dell'Angelo - Certosa di Padula - Reggia di Caserta – Museo di Capua – Anfiteatro Campano – Museo dei Gladiatori – Mitreo – Complesso Monumentale d San Leucio

offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito regionale

Regge e Siti Borbonici – 3 giorni - a partire da 20,00 euro

- accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Caserta e ai siti:

Museo di Capodimonte – Palazzo Reale di Napoli – ferroviario di Pietrarsa – Reggia di Caserta - Complesso Monumentale d San Leucio.

Archeologia del golfo - 3 giorni - a partire da 30,00 euro

- accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli, Area vesuviana e Campi Flegrei e ai siti :

Museo Archeologico Nazionale - Castello di Bala – Terme di Baia – Anfiteatro Pozzuoli – Scavi di Cuma – Rione Terra – Tempio di Serapide - Pompei – Ercolano – Oplonti – Boscoreale – Stabia

Cilento 3 giorni - a partire da 13,00 euro

-accesso gratuito ai siti :

Paestum (Museo ed Area Archeologica) – Area archeologica di Velia - Grotte dell'Angelo – Certosa di Padula

Giovani Napoli e Campi Flegrei - 3 giorni - a partire da 8,00 euro

- accesso gratuito al trasporto pubblico Napoli e Campi Flegrei e a 3 siti a scelta tra :

Museo Archeologico Nazionale – Museo di Capodimonte – Museo di San Martino – Castel S. Elmo – Palazzo Reale di Napoli – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo - Città della Scienza -

Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di
Donnaregina Vecchia – Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia – Terme di Baia –
Anfiteatro Pozzuoli – Scavi di Cuma – Rione Terra
- *offerta aggiuntiva* : ingresso al 50% agli altri siti del circuito Napoli

Giovani – tutta la Regione - 7 giorni - a partire da 21,00 euro

-*accesso gratuito a 5 siti a scelta dell'intero circuito regionale:*

Museo Archeologico Nazionale – Museo di Capodimonte – Museo di San Martino – Castel S.
Elmo – Palazzo Reale di Napoli – Maschio Angioino – Castel dell'Ovo - Città della Scienza -
Museo del Tesoro di San Gennaro – Museo Diocesano – Museo Madre e chiesa di
Donnaregina Vecchia – Museo ferroviario di Pietrarsa -Castello di Baia – Terme di Baia –
Anfiteatro Pozzuoli – Scavi di Cuma – Rione Terra - Pompei – Ercolano – Oplonti –
Boscoreale – Stabia - Padula - Paestum (Museo ed Area Archeologica) – Area archeologica
di Velia - Grotte dell'Angelo - Reggia di Caserta – Museo di Capua – Anfiteatro Campano –
Museo dei Gladiatori – Mitreo – Complesso Monumentale d San Leucio
offerta aggiuntiva : ingresso al 50% agli altri siti del circuito regionale

A questi si aggiunge la Artecard 365 che rappresenta un prodotto rivolto ad un pubblico
residente, o con abitudini residenziali, con un trend di crescita e di fidelizzazione molto
positivo. Rispetto a questo prodotto si ritiene che l'offerta debba restare invariata, fermo
restando la possibilità di arricchire il circuito e/o le iniziative offerte ai fruitori.

2.2. La rinnovata offerta ordinaria Campania>Artecard^{PLUS}

Considerata la versatilità tecnologica del prodotto Campania>Artecard, si ritiene opportuno
rivedere l'offerta Campania>Artecard attuale al fine di rendere più efficace l'informazione
e la commercializzazione del prodotto. La rivisitazione non comporterà di fatto una
diminuzione dell'offerta, basandosi su un circuito altrettanto ampio rispetto a quello attuale
o addirittura più ampio di quello attuale. La rivisitazione comporterà esclusivamente un
approccio più semplificato all'offerta da parte del turista, con livelli di "approfondimento" e
di "personalizzazione " che solo una struttura tecnologicamente e strutturalmente flessibile
può assicurare.

Con riferimento all'offerta turistica, si ritiene procedere ad una strutturazione diversificata
che potrà articolarsi in tre tipologie:

1. **Offerta base:** principali itinerari turistico culturali preconfezionati
2. **Offerta avanzata:** composizione di pacchetti di offerta da confezionare a cura del
turista
3. **Offerta fai da te:** creazione da parte dell'utente del proprio pacchetto in base alle
proprie esigenze

L'**Offerta base** sarà limitata a 3 itinerari "*preconfezionati*" scelti sulla base dei dati di fruizione registrati dal sistema Campania>Artecard, ossia:

- 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*

L'**Offerta avanzata** sarà composta da itinerari tematici preconfezionati rispetto ai quali il fruitore può aggiungere anche plus in funzione delle proprie esigenze, da caricare mediante il sito web o il servizio informativo telefonico o presso gli *infopoint* Campania Artecard abilitati.

L'**Offerta fai da te** consentirà al visitatore di costruire il proprio itinerario personalizzato, secondo criteri di territorialità, di tematismo, di tempo, a partire dall'intero circuito Campania>Artecard. La costruzione dell'itinerario potrà avvenire mediante il sito web o il servizio informativo telefonico o presso gli *infopoint* Campania Artecard abilitati.

A partire da questa strutturazione dell'offerta, saranno realizzate tutte le necessarie verifiche atte a definire nuovi prezzi di vendita delle card.

2.3. L'offerta sperimentale

Com'è noto il sistema Campania>Artecard^{PLUS} vuole essere promotore, attraverso azioni sperimentali e modelli innovativi di valorizzazione del territorio e mediante servizi diversificati di visita, della conoscenza dell'intero territorio campano per contribuire sostanzialmente all'attrattività turistica della Campania. A seguito di un'attenta analisi dei territori della regione, in termini di offerta culturale, di patrimonio archeologico, artistico e paesaggistico, di flussi di visitatori, di capacità ricettiva, di rete del trasporto pubblico preesistente, si propone la realizzazione di azioni finalizzate alla valorizzazione turistico-culturale del territorio della **Costa d'Amalfi**, attraverso il sistema Campania>Artecard^{PLUS}. Durante la stagione estiva, infatti, il territorio della Costa d'Amalfi presenta alcune criticità in termini di flussi di visitatori che congestionano la rete viaria; il verificarsi di tali criticità è attribuibile anche all'assenza di un'adeguata ed efficace informazione turistica sul territorio. Attraverso il sistema di servizi trasversali di qualità che Campania>Artecard garantisce, si propone di attuare un servizio di informazione turistico-culturale sul territorio nei punti della rete viaria che rappresentano i principali snodi di transito del flusso turistico. La progettazione esecutiva di tale proposta potrà essere realizzata in funzione delle specifiche esigenze del territorio nonché di azioni coordinate con le Amministrazioni Locali.

Tra le azioni sperimentali, Campania>Artecard si occuperà di analizzare i territori regionali che potrebbero beneficiare di azioni di valorizzazione turistico culturale, attraverso itinerari che esaltino le ricchezze tipiche di ciascuna zona e che ricompenderanno visite a siti

culturali, castelli, o borghi, degustazioni, eventi di spettacolo già programmati sul territorio.

2.4. 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.

2.4.1. Il sistema di biglietteria e la gestione amministrativa

Il sistema di biglietteria Campania>Artecard^{PLUS} prevede l'attività di produzione delle card, di confezionamento dei kit di vendita, di gestione della rete di vendita – composta dall'infopoint Campania>Artecard^{PLUS} della stazione centrale di Napoli, da 38 siti del circuito, oltre 30 siti della rete della scontistica, oltre 40 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^{PLUS}. Infine la Scabec provvede ad avere costantemente aggiornate le statistiche di vendita e di fruizione del sistema Campania>Artecard^{PLUS}.

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 dell'offerta Campania>Artecard^{PLUS}. Si prevede la stampa di circa 55.000 biglietti.
- Allestimento del kit Campania>Artecard^{PLUS} contenente biglietto inserito in un folder personalizzato con logo Campania>Artecard^{PLUS} e guida informativa ai siti ed ai vantaggi del circuito Campania Artecard.
- Servizio di assistenza, manutenzione e supervisione tecnica di tutti gli strumenti utili alla caricabilità degli itinerari e al controllo accessi presso i siti del circuito Campania>Artecard^{PLUS} e presso i punti vendita intelligenti e servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono il circuito Campania>Artecard^{PLUS}.
- Gestione e distribuzione delle card presso i punti vendita del circuito Campania>Artecard^{PLUS} (musei, siti archeologici, infopoint) e presso tutta la rete distributiva Artecard per un totale circa di 150 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^{PLUS} 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.

2.4.2. Il sistema informatico

Il sistema Campania>Artecard^{PLUS} 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 di punti di attivazione ricarica on line, un data base 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 informatica prevede l'implementazione del software che risponda all'offerta descritta la precedente paragrafo 2.2, secondo la quale il turista può costruire il proprio itinerario personalizzato, secondo criteri di territorialità, di tematismo, di tempo, a partire dall'intero circuito Campania>Artecard. La costruzione dell'itinerario potrà avvenire mediante il sito web o il servizio informativo telefonico o presso gli *infopoint* Campania Artecard abilitati.

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

- teleassistenza attraverso un numero telefonico dedicato;
- 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, nel caso di "errori forzanti", sarà assicurata puntualmente, a seguito di una comunicazione da parte dei gestori delle biglietterie.

2.4.3. 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^{PLUS} e, in via prioritaria, presso l'infopoint Campania>Artecard^{PLUS} 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 agli itinerari Campania>Artecard^{PLUS}.
- 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 e alla caricabilità degli itinerari Campania Artecard^{PLUS}. 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.

2.4.4. Il servizio di Prenotazione ed Informazione telefonica

Il servizio di informazioni e prenotazioni Campania>Artecard^{PLUS} (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 sugli itinerari Campania>Artecard^{PLUS} (orari, costi, percorsi di visita, trasporti, punti vendita ecc.) e su eventi e servizi correlati;
- prenotazione e caricabilità degli itinerari Campania>Artecard^{PLUS};

- assistenza e informazioni agli operatori del settore e agli enti turistici locali (informazioni sugli itinerari, modalità di acquisto, richiesta materiale informativo e promozionale ecc.);

Gli operatori del servizio Campania>Artecard^{PLUS} 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>Artecard^{PLUS} 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 fonie 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^{PLUS}.

Gli strumenti utilizzati sono:

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

2.5. Le azioni di promozione

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizzerà un piano di promozione, da condividere con la Regione Campania, finalizzato alla più ampia diffusione della conoscenza del prodotto Campania>Artecard^{PLUS}, da sviluppare in fase di progettazione esecutiva. La promozione dovrà necessariamente passare attraverso la produzione di flyer da utilizzare in attività di direct marketing. Si provvederà inoltre, alla redazione di newsletter periodiche ed all'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 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.

Appositi accordi di co-marketing verranno studiati con soggetti portatori di interessi afferenti a business compatibili (auspicabilmente anche con altri vettori e società gerenti prodotti turistici analoghi sia in Italia che all'estero).

Al fine di supportare la commercializzazione, occorrerà partecipare alle fiere specializzate (es. BTS, BTC...)

Ed ancora, specie in occasione delle fiere, andrà effettuata attività di gadgeting, che ottiene sempre alto riscontro in termini di gradimento.

2.6. Le azioni di comunicazione

In continuità con quanto realizzato negli anni precedenti, la Scabec realizzerà un piano di comunicazione, da condividere con la Regione Campania, concentrando le azioni di comunicazione sugli itinerari sperimentali che si andranno a realizzare.

Anche la comunicazione 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^{PLUS}
2. consolidare il posizionamento del brand declinando l'immagine ed i valori collegati al turismo in Campania
3. promuovere gli itinerari della Campania>Artecard^{PLUS} sperimentali

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

3. Tempi

Il progetto di gestione ordinaria Campania>Artacard è riferito al periodo Aprile – Dicembre 2012.

Nello specifico, il crono programma delle attività previste per la realizzazione della presente proposta è riportato in allegato 4.

4. Costi

Il costo per la realizzazione di attività relative alla gestione ordinaria Campania>Artecard^{PLUS}, 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 3.

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.

ALLEGATO 4

SERVIZI CAMPANIA>ARTECARD ^{PLUS} 2012	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
produzione card									
produzione materiali kit									
distribuzione e gestione commerciale/amministrativa									
manutenzione hardware e software									
servizi di informazione e prenotazione telefonica									
Comunicazione, promozione, gestione web									
infopoint STAZIONE (spazio+personale)									
ufficio stampa									
coordinamento progetto									

CAMPANIA > ARTECARD 2012
Budget di massima preventivo Aprile-Dicembre 2012

DESCRIZIONE ATTIVITA'	COSTI in euro
PRODUZIONE CARD, FOLDER ED ALLESTIMENTO KIT VENDITA (50.000 CARD)	€ 40.000,00
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MATERIALI INFORMATIVI E PROMOZIONALI	€ 90.000,00
GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO E GESTIONE STATISTICHE	€ 123.000,00
GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL SISTEMA DI RIPARTIZIONE E VENDITA	€ 68.000,00
ATTIVITA' DISTRIBUZIONE CARD E MATERIALI INFO-PROMOZIONALI	€ 50.000,00
AGGIORNAMENTO E GESTIONE SITO WEB	€ 19.000,00
SERVIZIO TELEFONICO DI INFO-PRENOTAZIONE E VENDITA	€ 40.000,00
SERVIZIO TERRITORIALE DI INFO-PRENOTAZIONE E VENDITA presso Infopoint	€ 120.000,00
SERVIZIO TERRITORIALE DI INFO-PRENOTAZIONE E VENDITA diffuso sul territorio	€ 46.156,28
PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE AZIONI SPECIFICHE DI PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE	€ 40.000,00
ATTIVITA' DI UFFICIO STAMPA E GESTIONE DEI RAPPORTI ISTITUZIONALI	€ 20.000,00
PARTECIPAZIONE A FIERE DI SETTORE	€ 10.000,00
PROGETTAZIONE DI INTERVENTI SPECIFICI DI VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	€ 10.000,00
PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE AZIONI SPECIFICHE DI COMUNICAZIONE	€ 50.290,00
COORDINAMENTO E MONITORAGGIO ATTIVITA'	€ 90.000,00
SPESE GENERALI	€ 10.000,00
TOTALE netto IVA	€ 826.446,28
IVA (21%)	€ 173.553,72
TOTALE lordo IVA	€ 1.000.000,00

CAMPANIA>ARTECARD 2012**Budget di massima preventivo Aprile-Dicembre 2012**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	COSTI in euro
PRODUZIONE CARD, FOLDER ED ALLESTIMENTO KIT VENDITA (50.000 CARD)	€ 40.000,00
PROGETTAZIONE E PRODUZIONE MATERIALI INFORMATIVI E PROMOZIONALI	€ 90.000,00
GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO E GESTIONE STATISTICHE	€ 123.000,00
GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL SISTEMA DI RIPARTIZIONE E VENDITA	€ 68.000,00
ATTIVITA' DISTRIBUZIONE CARD E MATERIALI INFO-PROMOZIONALI	€ 50.000,00
AGGIORNAMENTO E GESTIONE SITO WEB	€ 19.000,00
SERVIZIO TELEFONICO DI INFO-PRENOTAZIONE E VENDITA	€ 40.000,00
SERVIZIO TERRITORIALE DI INFO-PRENOTAZIONE E VENDITA presso Infopoint	€ 120.000,00
SERVIZIO TERRITORIALE DI INFO-PRENOTAZIONE E VENDITA diffuso sul territorio	€ 46.156,28
PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE AZIONI SPECIFICHE DI PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE	€ 40.000,00
ATTIVITA' DI UFFICIO STAMPA E GESTIONE DEI RAPPORTI ISTITUZIONALI	€ 20.000,00
PARTECIPAZIONE A FIERE DI SETTORE	€ 10.000,00
PROGETTAZIONE DI INTERVENTI SPECIFICI DI VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	€ 10.000,00
PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE AZIONI SPECIFICHE DI COMUNICAZIONE	€ 50.290,00
COORDINAMENTO E MONITORAGGIO ATTIVITA'	€ 90.000,00
SPESE GENERALI	€ 10.000,00
TOTALE netto IVA	€ 826.446,28
IVA (21%)	€ 173.553,72
TOTALE lordo IVA	€ 1.000.000,00