

PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO AI TURISTI DI VERIFICA E OPZIONE IN FORMA *LAST MINUTE* DELLA DISPONIBILITA' DI POSTI LETTO PRESSO LE STRUTTURE RICETTIVE DI FERRARA.

1) PREMESSA

La Provincia e la Camera di Commercio di Ferrara, in collaborazione con il Comune di Ferrara, intendono favorire la possibilità di commercializzazione sul portale internet turistico provinciale dei posti letto delle strutture ricettive del territorio, attraverso l'attivazione di un sistema di monitoraggio e ricerca della disponibilità ricettiva che agevoli la realizzazione di soluzioni per il booking on line.

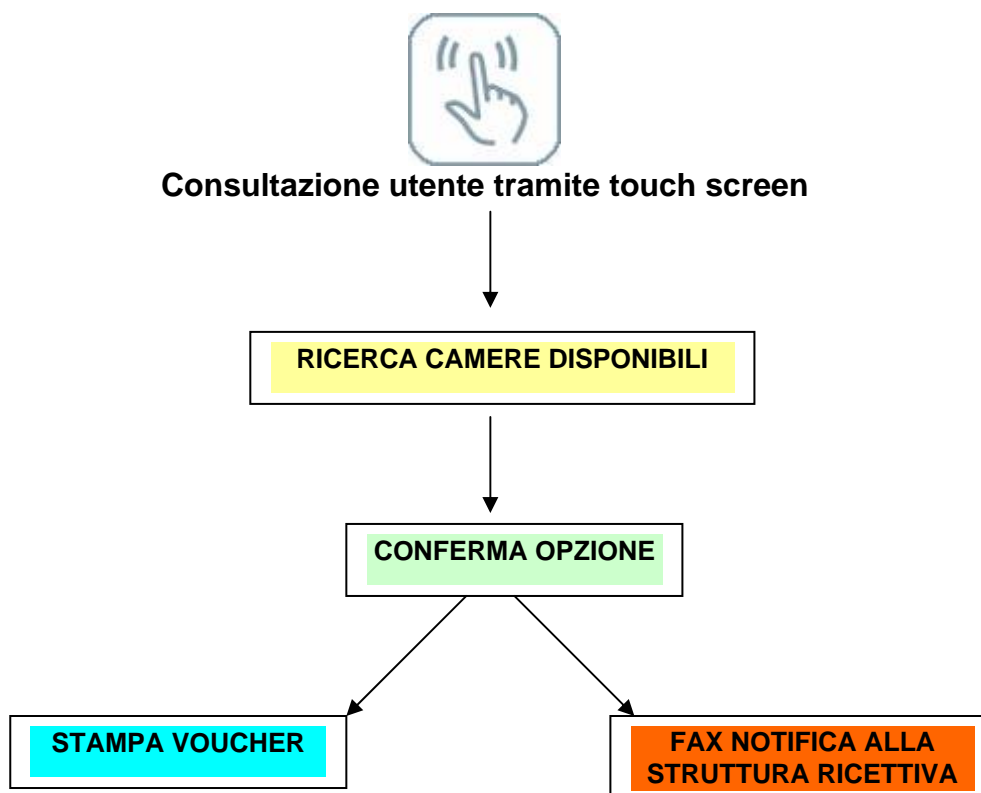
Il primo step di tale sistema, è costituito dal presente progetto rivolto all'attivazione di un innovativo **servizio di verifica e opzione dei posti letto disponibili presso le strutture ricettive ferraresi a favore dei turisti che accedono allo IAT del Castello Estense di Ferrara in forma di *last minute***, ovvero che cercano un pernottamento per il giorno stesso.

2) CARATTERISTICHE GENERALI DEL PROGETTO

In relazione alla DGR 956/2005, che stabilisce gli standard di qualità per i servizi di informazione turistica regionali, verrà offerta presso l'ufficio IAT del Castello Estense di Ferrara la **possibilità di verificare la disponibilità di servizi turistici di pernottamento *last minute* presso le strutture ricettive ferraresi per poter fissare una opzione la notte stessa.**

Tale attività potrà essere effettuata direttamente dall'utente stesso, con l'eventuale ausilio del personale dell'ufficio, presso una postazione *self service* utilizzabile su PC *touch screen*, dove sarà sempre visualizzata la disponibilità di camere disponibili in *last minute* presso le strutture ricettive aderenti al sistema e situate, almeno per la prima fase del progetto, nel Comune di Ferrara, con la possibilità di estendere il servizio ad altri ambiti territoriali in un secondo tempo.

Il servizio non comporterà in alcun modo transazione economica, né in denaro contante né con carta di credito, ma fornirà esclusivamente al turista interessato **un voucher** valido per una opzione presso la struttura prescelta tra quelle disponibili. Al contempo arriverà al gestore della struttura **una comunicazione dell'avvenuta opzione via e-mail e via fax**. Tale comunicazione vincolerà il gestore alla conclusione della transazione, ovvero a fornire il servizio richiesto nei termini fissati in una **apposita convenzione** che avrà preventivamente sottoscritto con la Provincia e la CCIAA di Ferrara, per aderire al progetto.



L'opzione fissata dall'utente avrà validità di un'ora (60 minuti dal momento in cui viene emesso il voucher) oltre la quale, se l'utente non si presenta senza previa disdetta, l'albergatore potrà ritenersi libero da qualsiasi impegno.

Il servizio sarà in funzione tutti i giorni di apertura dell'ufficio IAT. Dopo l'orario di chiusura dell'ufficio, l'albergatore che avesse ancora camere disponibili non prenotate sarà libero di disporne attraverso altri canali di vendita.

3) GESTIONE DEI DATI DELLE STRUTTURE RICETTIVE

a) Condizioni di utilizzo del servizio

Le modalità di utilizzo del servizio e i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate saranno regolati da un'apposita convenzione che prevederà l'accesso a un sistema di comunicazione della disponibilità via web, previa registrazione, che alimenterà automaticamente la base dati del server in cui viene elaborata la ricerca.

I gestori delle strutture ricettive che sottoscriveranno la convenzione, potranno procedere alla registrazione con i codici identificativi (user ID e password) che verranno loro forniti per consentire l'accesso alla pagina web dove comunicare i dati relativi alla disponibilità della propria struttura.

La disponibilità in forma *last minute* è valida solo per la giornata, per la quale è prevista anche la possibilità di comunicare un prezzo scontato per le camere offerte, diverso da quello massimo indicato nella denuncia annuale dei prezzi.

b) Obblighi delle strutture ricettive

Si prevede per i gestori l'obbligo di aggiornare giornalmente la propria disponibilità attraverso l'interfaccia web, pena l'esclusione automatica dal sistema. Nel loro pannello di gestione dei dati, i gestori potranno inserire:

- fino a quattro tipologie di camere (singola, doppia, junior suite, tripla),
- il numero di camere disponibili per ciascuna tipologia,
- il prezzo speciale last minute BB (pernottamento e prima colazione),
- l'eventuale disponibilità di camere per la notte successiva,
- note eventuali relative ai servizi inclusi.

La comunicazione della disponibilità *last minute* prevederà **l'obbligo in capo al gestore di vincolare le camere offerte** e di non concludere quindi direttamente la vendita senza aver prima aggiornato la disponibilità sul server.

In caso di inadempimento del gestore, ovvero nel caso in cui al turista che ha effettuato l'opzione *last minute* (ed è quindi in possesso del relativo voucher rilasciato presso lo IAT) non venga fornita la camera perchè non più disponibile, il gestore verrà ritenuto responsabile verso l'utente del cosiddetto "overbooking" e sarà obbligato al risarcimento fornendo al turista una camera presso altra struttura alle medesime condizioni. In caso contrario, il gestore inadempiente verrà escluso in futuro dal progetto.

Nel momento in cui viene effettuata la scelta da parte del turista, la disponibilità di camere della struttura opzionata viene automaticamente aggiornata dal sistema che segnerà quindi una camera in meno nella base dati visualizzata sia sul monitor utente sia nel pannello di gestione dati dell'albergatore.

Nel caso in cui l'opzione non vada a buon fine per *no show* del cliente entro il tempo fissato, il gestore della struttura potrà a sua discrezione comunicare nuovamente la disponibilità della camera nel sistema.

In qualunque momento della giornata, il gestore può accedere al proprio pannello gestione via web e aggiornare la propria disponibilità di camere. Tale aggiornamento deve essere immediato nel caso in cui intenda vendere la/le camera/e per altri canali.

La Provincia, nella gestione del servizio ricerca e prenotazione, non rilascia alcuna garanzia circa la veridicità delle comunicazioni di disponibilità pervenute dalle strutture ricettive. La Provincia offre soltanto il proprio strumento internet come supporto per l'incontro tra il turista e le strutture ricettive, senza alcun rapporto di intermediazione e senza alcun altro vincolo giuridico o economico relativo alla effettiva conclusione ed esecuzione degli accordi stipulati direttamente tra l'utente e le strutture da lui contattate tramite il portale.

4) GESTIONE DEL SERVIZIO PER IL TURISTA

a) Scelta della struttura

Presso l'apposita postazione *self service*, il cliente potrà visionare la lista delle strutture che hanno disponibilità di camere in *last minute*.

La lista, in ordine di categoria e alfabetico, conterrà i seguenti dati per ogni struttura:

- la tipologia (hotel, affittacamere, locanda, room&breakfast, b&b, agriturismo);
- la categoria (stelle, margherite);
- la denominazione;
- il n. camere disponibili distinte per tipologia (singola, doppia, junior suite, tripla);

- il prezzo di ciascuna tipologia;
- l'eventuale disponibilità per la notte successiva.

L'utente potrà ordinare la lista in base al prezzo oppure potrà filtrare i dati visualizzati effettuando una ricerca per tipologia o per categoria.

Ogni struttura visualizzata in elenco sarà collegata ad una propria **scheda descrittiva**, in modo che l'utente possa con un click visionare tutti i dettagli sulla struttura e i servizi offerti, inclusa la posizione sulla mappa della città.

L'utente potrà quindi, tornando alla lista generale, effettuare la propria scelta.

A questo punto, per completare l'opzione, gli verrà chiesto di inserire i seguenti dati personali, non sensibili: nome, cognome, recapito telefonico (facoltativo).

b) Conferma dell'opzione e stampa del voucher

Quando l'attività viene completata con successo, parte automaticamente la stampa del voucher, segnalata all'utente con un messaggio sul monitor.

Lo stesso voucher verrà inviato **via e-mail e fax** al recapito del gestore della struttura selezionata.

Il voucher stampato riporterà tutti i dettagli dell'opzione:

- Struttura prenotata: tipologia, categoria, nome, indirizzo, recapito telefonico;
- Icone e legenda dei servizi offerti;
- Posizione sulla mappa della città;
- Giorno e ora dell'opzione;
- Tipologia di camera scelta e prezzo;
- Nome e cognome (e recapito telefonico eventuale) del cliente.

Saranno inoltre indicate:

- le clausole del servizio (decorrenza del tempo di validità dell'opzione, obblighi del gestore e del cliente, ecc.);
- note e suggerimenti (per es.: è consigliabile telefonare alla struttura in caso di ritardo o di disdetta o per maggiore conferma del servizio opzionato).

Il voucher verrà stampato in formato A4 dalla stampante in uso al front office dell'ufficio informazione e verrà consegnato al cliente dal personale addetto.

L'orario conclusivo dell'operazione riportato sul voucher indicherà il momento da cui decorre la validità dell'opzione, ovvero 60 minuti.

Terminata l'operazione, il monitor della postazione si riaggiornerà automaticamente sull'elenco generale delle strutture disponibili.

Il servizio terminerà alla chiusura dell'ufficio IAT.

5) INTEGRAZIONE CON IL PORTALE TURISTICO

Si prevede infine di poter visualizzare la disponibilità *last minute* anche on line, in una apposita pagina anche sul portale turistico www.ferrarainfo.com. L'utente internet non potrà procedere a fissare una opzione diretta attraverso il servizio, il cui accesso è possibile solo esclusivamente dalla postazione *self service* presso lo IAT. La visualizzazione dell'elenco delle strutture disponibili *last minute* sul portale intende fornire solo un orientamento a eventuali potenziali clienti che vogliono

usufruire dell'informazione per prenotare con le modalità "tradizionali", ovvero contattando direttamente la struttura ricettiva telefonicamente o via e-mail.

In tal caso si avrà una transazione diretta tra il cliente e l'albergo, senza alcun passaggio attraverso il sistema che non potrà perciò aggiornarsi automaticamente. Sarà quindi il gestore a dover aggiornare immediatamente la propria disponibilità *last minute* collegandosi al pannello di amministrazione dei dati via web.