

VISITTUSCANY.com

MAKE IAT, a chi è rivolto e a cosa serve

Aprile 2022

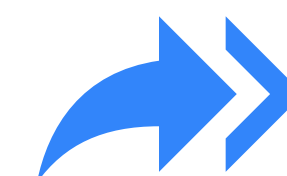


COS'È MAKE IAT

Make IAT è una nuova applicazione di **make.visittuscany.com**,
l'ecosistema digitale del turismo della Toscana, che serve a:



Supportare gli operatori degli
Uffici IAT della Toscana nel
loro lavoro di **accoglienza** e
informazione turistica.



Integrare la **raccolta**, lo
scambio e la **valorizzazione di**
contenuti, informazioni e dati
tra gli Uffici IAT della Toscana.

A CHI È RIVOLTO

Chi può usare Make IAT

Utilizzano Make IAT i soggetti che, in base alla normativa regionale*, gestiscono gli Uffici di Informazione e accoglienza turistica della Toscana.

Gli Uffici IAT, in relazione alla competenza territoriale, possono essere:

- comunali
- sovra-comunali
- di ambito
- regionali

Soggetti gestori possono essere Comuni (anche in forma associata), Ambiti o altri soggetti che abbiano un affidamento a svolgere le funzioni di informazione e accoglienza turistica.

Il soggetto gestore può creare fino a 5 account collegati all'ufficio, a seconda del numero di operatori addetti al front office.

Ciascun operatore utilizza Make IAT relativamente al perimetro territoriale di competenza del proprio ufficio.

* Riferimento normativo: Titolo II, Capo I del DPGR 7 agosto 2018, n. 47/R (Regolamento di attuazione della legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86).

Cosa fare per accreditare un ufficio IAT

Per registrare un Ufficio IAT su make ed accedere alle funzionalità dell'applicativo Make IAT, il coordinatore/responsabile dell'Ufficio dovrà:

1.

Accedere al form di registrazione su make.visittuscany.com e selezionare la tipologia di utente "Ufficio IAT"

2.

Compilare tutti i campi richiesti, inserendo le informazioni riguardanti l'ufficio, il soggetto gestore e la delega a gestire l'account di Make IAT

3.

Allegare la delega per la gestione dell'account dell'ufficio IAT conferita al coordinatore dell'Ufficio dal soggetto titolare della funzione di Informazione e Accoglienza turistica (Comune, Ambito)

4.

Allegare il documento di identità della persona che delega per conto del soggetto titolare della funzione di Informazione e Accoglienza turistica

5.

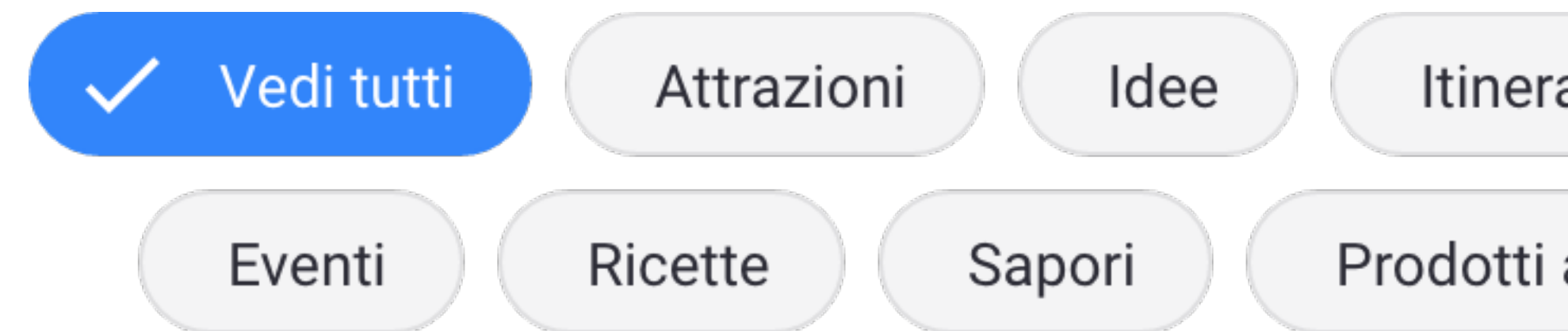
Indicare l'eventuale data di scadenza della delega

A seguito della verifica della documentazione, lo staff di Make IAT abilita l'utente coordinatore il quale, dopo aver fatto il login, inserisce gli indirizzi email degli altri collaboratori dell'ufficio. I collaboratori riceveranno una email contenente le istruzioni per creare il proprio utente con una procedura semplificata.

A COSA SERVE

Esplorare contenuti di tutta la Toscana

Per fornire ai turisti informazioni utili alla organizzazione della visita in destinazione



L'OPERATORE DELL'UFFICIO PUÒ:

SELEZIONARE I CONTENUTI E I SERVIZI presenti (località, attrazioni, itinerari, idee, eventi, offerte, alloggi, eventi, prodotti artigianali, sapori, operatori turistici, banche, farmacie etc...)

CREARE UNA LISTA DI PREFERITI personalizzata sulla base delle necessità del turista che chiede informazioni o suggerimenti per la sua visita

CONDIVIDERE LA LISTA via WhatsApp, sms o email, o stamparla per consegnarla al turista

PREDISPORRE LISTE DI IAT (per target, tipologia, durata, tema, etc) affinché tutti gli operatori dell'ufficio abbiano a portata di mano i contenuti e informazioni richieste più di frequente (FAQ)

Profilare i turisti

CON MAKE IAT È POSSIBILE:



Raccogliere le informazioni base (provenienza, tipologia di viaggio, età, richieste)



Chiedere feedback sul servizio reso (customer satisfaction)



Se il cliente acconsente, è possibile sottoporre un **sondaggio più approfondito** e raccogliere informazioni utili per il marketing e per l'organizzazione delle destinazioni



Sempre se il cliente è disponibile, si possono **raccogliere i contatti** (email e telefono). In questo modo sarà possibile svolgere attività di marketing più puntuali.

I preferiti associati al profilo, uniti alle info raccolte durante la profanazione stessa, andranno ad arricchire il database regionale in vista dell'implementazione di strumenti di marketing intelligence

Inserire e gestire contenuti

Relativi a asset importanti per la organizzazione della visita in destinazione (attrazioni, eventi, idee e itinerari). Ogni Ufficio inserisce e gestisce contenuti limitatamente al proprio perimetro di competenza territoriale.

+ Attrazione

+ Evento

+ Idea

+ Itinerario

ASSET PRESENTI SU VISITTUSCANY.COM

L'OPERATORE IAT PUÒ:

- **Aggiungere informazioni utili e pratiche**, per tenerne traccia e condividerle con gli altri Uffici IAT
- **Proporre modifiche ai contenuti pubblicati**, limitatamente a Attrazioni ed Eventi, per mantenere il sito regionale sempre aggiornato

ASSET NON PRESENTI SU VISITTUSCANY.COM

L'OPERATORE IAT PUÒ:

- **Aggiungere nuovi contenuti**, per condividerli con gli altri Uffici
- **Proporre la pubblicazione** su visittuscany.com, limitatamente a Attrazioni ed Eventi

Gestire più task di lavoro contemporaneamente

Per adattarsi meglio alle diverse situazioni in cui si può venire a trovare l'operatore dello IAT, con Make IAT è possibile:



lavorare contestualmente con account diversi nello stesso ufficio IAT



gestire più profili da ogni singola postazione aprendo più tab in parallelo



muoversi agevolmente da un servizio all'altro per lo stesso turista (profilazione, ricerca informazioni, condivisione liste e preferiti) completando le azioni quando possibile



attivare terminali esterni e a disposizione dei turisti (**per esempio touch screen o tablet**) per la compilazione dei sondaggi, per lasciare i contatti o per esprimere feedback sul servizio.

Non dimenticare di:



supportare

Fondazione Sistema Toscana nel miglioramento costante dello strumento con i tuoi preziosi suggerimenti e avendo pazienza per eventuali bug o difetti che potrai notare lavorando



collaborare

con gli altri uffici IAT, contattandoli per chiedere o scambiare informazioni, accendendo all'Agenda IAT presente su Make IAT



seguire

le [linee guida editoriali](#) per l'inserimento di nuovi contenuti



suggerire

agli operatori turistici del tuo territorio di [accreditarsi su make](#), in modo da mettere a disposizione dei turisti che frequentano gli IAT del territorio la loro offerta



accedere

alla sezione FAQ e video tutorial per aiutarti nell'utilizzo dell'applicativo

visittuscany.com

