

# MAKE IAT

**Make IAT** è l'applicazione di [make.visittuscany.com](https://make.visittuscany.com) 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

# Chi può usare Make IAT

I soggetti che, in base alla normativa regionale\*, gestiscono gli Uffici IAT della Toscana:

**Comuni** (anche in forma associata), **Ambiti** oppure

altri **soggetti che abbiano una autorizzazione, una delega o un affidamento** a svolgere le funzioni

Il soggetto gestore può creare **fino a 5 utenti 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**

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

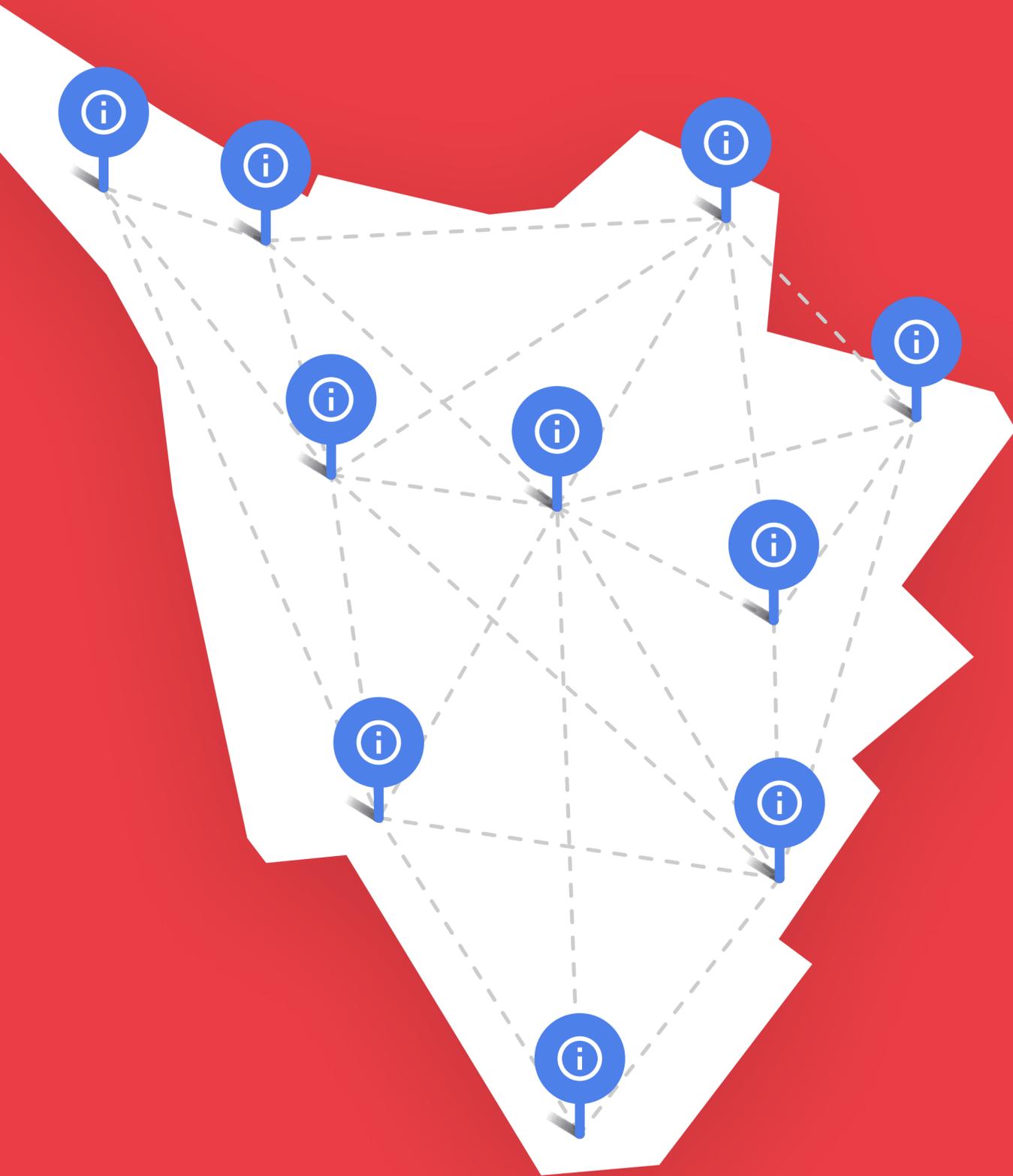
- **comunali**
- **sovra-comunali**
- **di ambito**
- **regionali**

\* 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).

# Accreditare un ufficio IAT è facile e veloce.

Il coordinatore/responsabile dell'Ufficio dovrà:

1. **Accedere** a [make.visituscany.com](https://make.visituscany.com)
2. **Compilare** tutti i campi richiesti
3. **Allegare la delega** del titolare della funzione di Informazione e Accoglienza turistica (Comune, Ambito)
4. **Allegare il documento di identità** del delegante
5. **Indicare l'eventuale** data di **scadenza** della delega



# A COSA SERVE MAKE IAT

# Le funzioni principali di Make IAT

1.

## Profilare i turisti

Con Make IAT è possibile, in modo semplice e veloce:



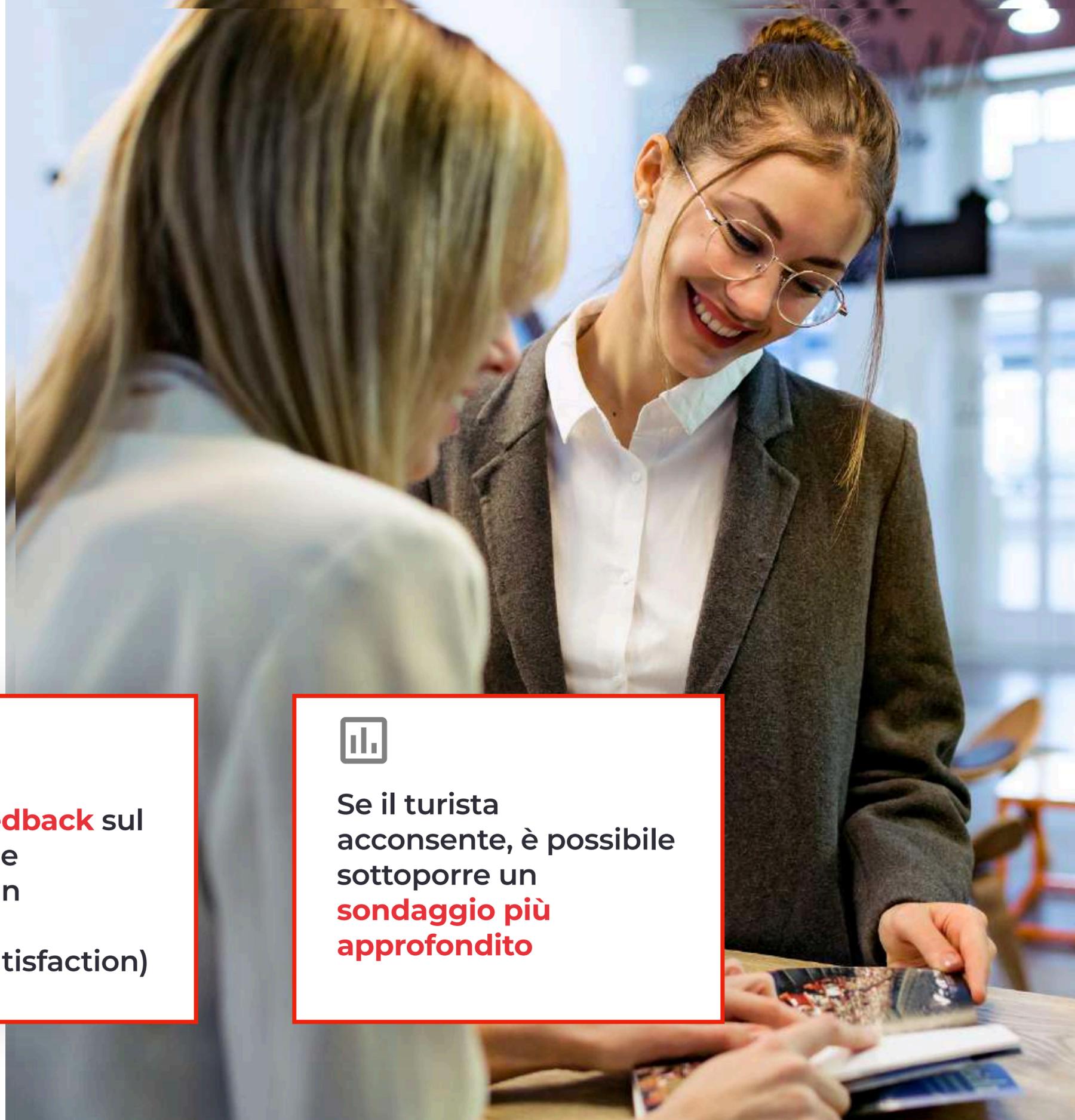
**Raccogliere le informazioni base** (provenienza, tipologia di viaggio, età, richieste) **durante l'interazione**



**Chiedere feedback** sul servizio reso e l'esperienza in destinazione (customer satisfaction)



Se il turista acconsente, è possibile sottoporre un **sondaggio più approfondito**



# Le funzioni principali di Make IAT

2.

**Esplorare contenuti per rispondere alle richieste dei turisti**

## NAVIGARE SU MAPPA

migliaia di **contenuti** su tutta la Toscana (attrattori, itinerari...) e tantissimi **servizi** (offerte, alloggi...)

## CREARE UNA LISTA

**personalizzata** con i contenuti utili per il turista che chiede informazioni o idee per la sua visita

## CONDIVIDERE LA LISTA

via **WhatsApp, email** o stamparla per consegnarla al turista

## PREDISPORRE LISTE DI IAT

da tenere sempre **pronte** per i periodi di maggiore afflusso in ufficio



# Le funzioni principali di Make IAT

3.

**Inserire e gestire contenuti del proprio territorio**

+ Attrazione

+ Evento

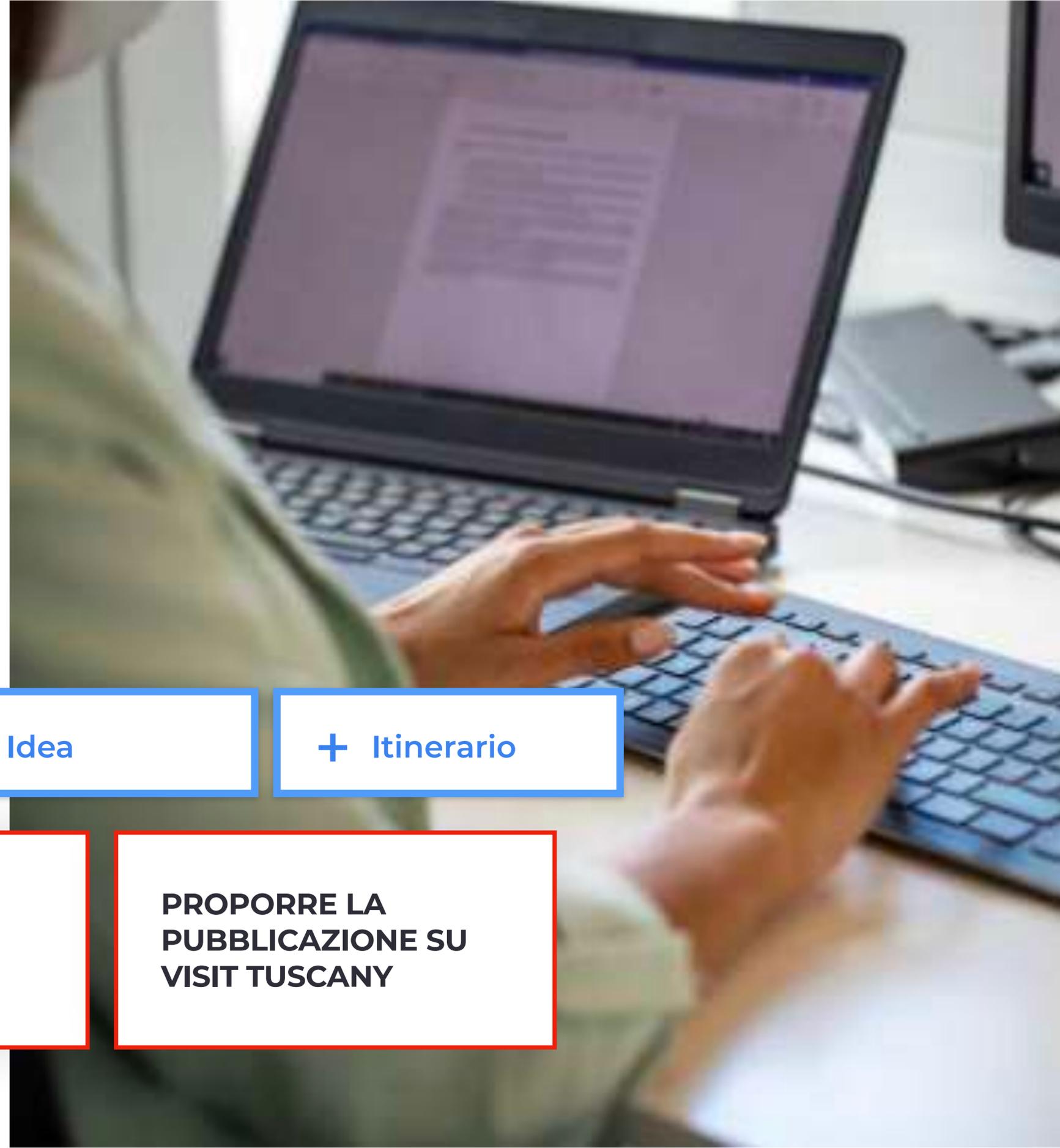
+ Idea

+ Itinerario

**CONDIVIDERE CON GLI IAT DI TUTTA LA TOSCANA**

**INSERIRE INFORMAZIONI PRATICHE PER I COLLEGHI DEGLI ALTRI IAT**

**PROPORRE LA PUBBLICAZIONE SU VISIT TUSCANY**



# Agenda IAT

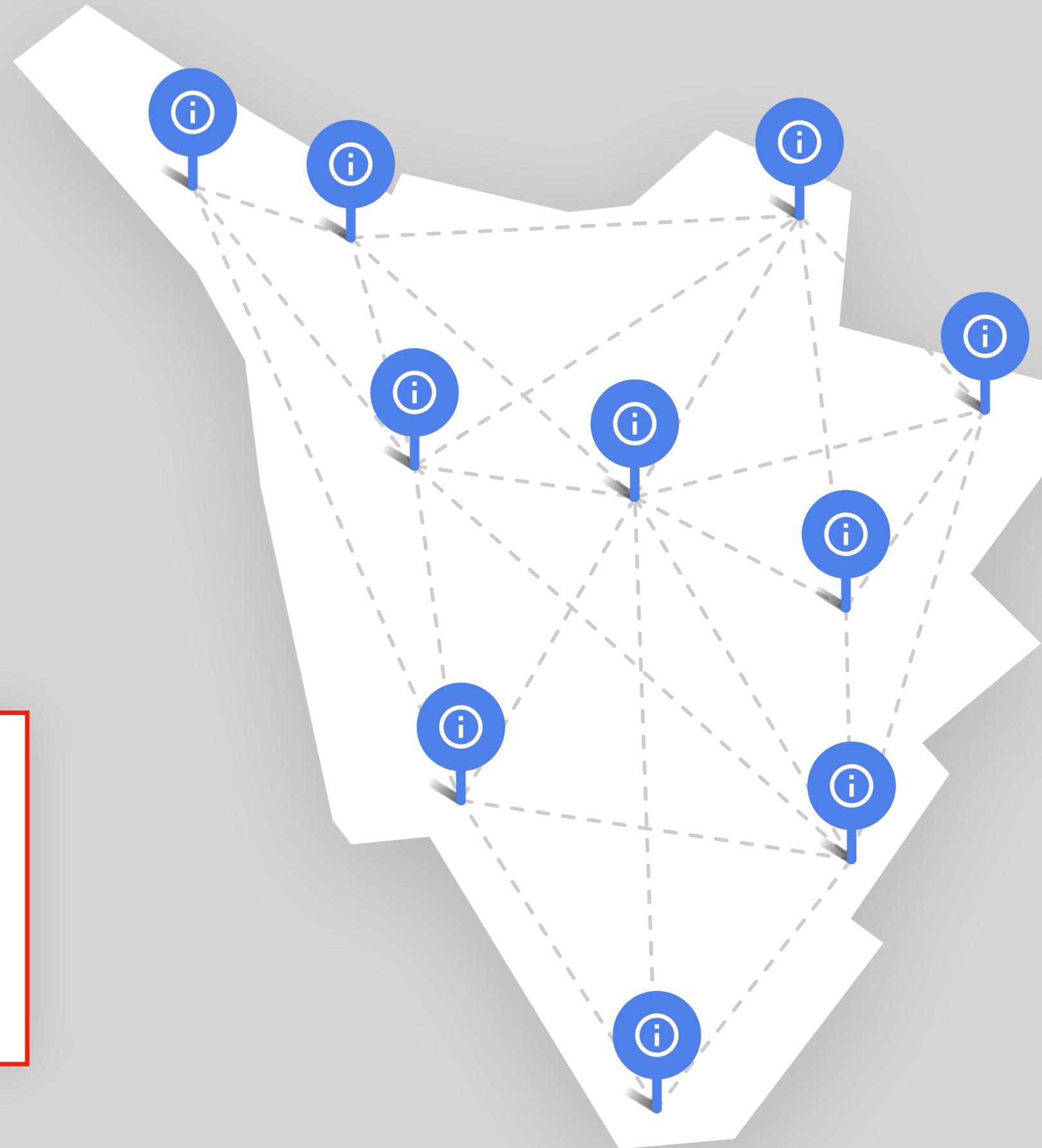
Una **rete diffusa** che mette in **collegamento** gli uffici di tutta la Toscana

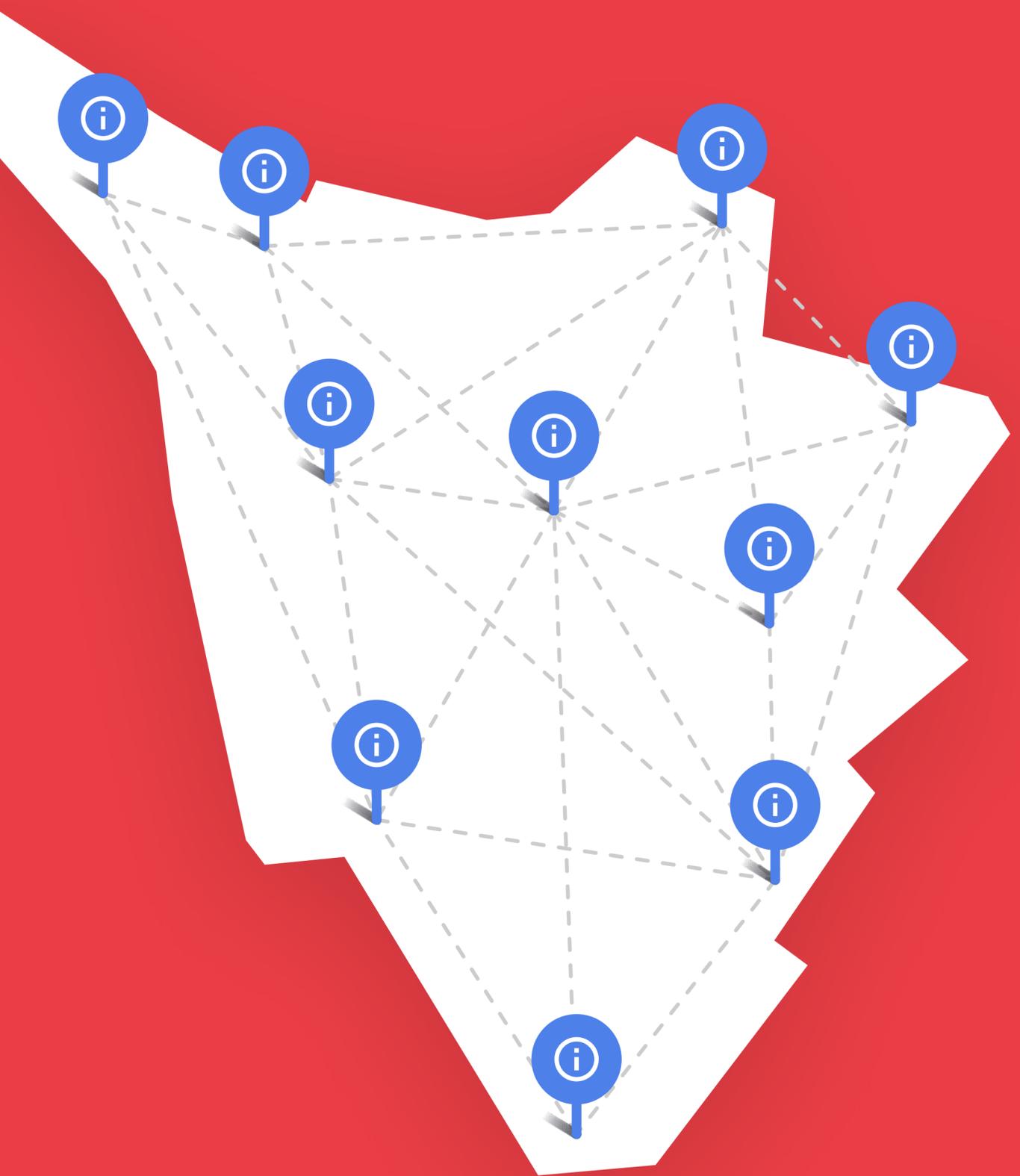
## CONTATTI DEGLI IAT E DEGLI OPERATORI

Attraverso l'Agenda IAT gli operatori possono entrare facilmente in contatto tra loro

## ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura di tutti gli uffici IAT sono sempre aggiornati e possono essere condivisi con i turisti





# LE NUOVE FUNZIONALITÀ

# Autoprofilazione

**In momenti di particolare afflusso, il turista potrà profilarsi in modo autonomo:**

**ATTRAVERSO  
L'UTILIZZO DI UNO O  
PIU' TERMINALI  
ESTERNI**

**CON UNA  
INTERFACCIA  
IN 5 LINGUE**

**PROSSIMAMENTE  
CON QR CODE PER  
COMPILARLA SULLO  
SMARTPHONE**



# Autoprofilazione

Premi  per uscire dalla modalità a schermo intero



## Ciao!

Per cominciare, scegli la lingua:

*To begin, choose your language:*



Lingua selezionata: Italiano.

Rispondi a qualche semplice domanda in forma anonima per aiutarci a migliorare i servizi turistici in Toscana.



Continua



# Informazioni

Qualche domanda su di te.

Da quale paese vieni? \*

Paese

IT UE EXTRA UE Cerca

Città

Fascia d'età (tua e delle persone che viaggiano con te) \*

0-12 (bambini) 13-19 (adolescente) 20-35 (giovane) 36-60 (adulto) Oltre i 60

0 0 0 1 0

Con quale mezzo sei arrivato/a in Toscana? \*

aereo + treno + nave + bus + auto + moto x bici + a piedi + camper + altro +

Come viaggi?



# Il tuo viaggio in Toscana

Qualche domanda sul tuo viaggio alla scoperta della nostra regione.

## Sei qui per:

lavoro vacanza studio **motivi personali** altro

## Come hai organizzato il viaggio?

su internet + con una guida + con un Tour Operator/agenzia di viaggio + con un contatto locale +  
con la mia azienda + **altro** x

## Quanto tempo fa hai prenotato?

uno/due giorni prima di partire da tre giorni a una settimana prima di partire  
da una settimana a 15 giorni prima di partire un mese prima di partire da 1 mese a 3 mesi prima di partire  
da 3 mesi a un anno prima di partire

## Come definiresti il tuo viaggio?

stanziale stanziale, ma con spostamenti nei dintorni multidestinazione in Toscana **Multidestinazione in Italia**



## Le tue preferenze

Qualche domanda sui tuoi interessi.

### Quali sono i tuoi interessi principali? \*

- città d'arte +
- eventi culturali e della tradizione +
- montagna +
- natura +
- sport +
- cammini +
- borghi e campagna +
- cibo e vino +
- relax e benessere** ✕
- matrimoni e celebrazioni +
- divertimento e vita notturna +
- mare +
- fiere e congressi +
- incontri aziendali +
- lavoro e affari +
- religione +
- cura della salute +

### Sei in cerca di:

- relax (evadere dallo stress, prendersi una pausa) +
- prendersi cura di sé (benessere psicofisico, gratificare i sensi, star bene) +
- scoperta (imparare, esplorare, creare, curiosare) +
- movimento (avventura, sport, trekking, libertà) +
- socializzazione (viaggi con famiglia e amici, conoscere la comunità locale) +
- divertimento (vita notturna, eventi) +
- passione (musica, enogastronomia, moda, arte, artigianato) +
- celebrazioni (matrimoni, viaggi di nozze, ricorrenze) +
- studio/ricerca +
- religione, pellegrinaggio +
- cure sanitarie e termali +
- lavoro +

### Quali luoghi e attrazioni hai già visitato?

Scrivi una parola di almeno 3 caratteri



## Questionario di gradimento

Facci sapere se sei soddisfatto del servizio di questo ufficio di informazione turistica e dei servizi turistici della Toscana in generale.

Sei soddisfatto del servizio di questo ufficio di informazione turistica?



Sì



Mediamente



No



Non rispondo

Se vuoi, puoi lasciare qui un commento sul servizio di questo ufficio

---

Sei soddisfatto della qualità dei servizi offerti nei luoghi che hai visitato?



Sì



Mediamente



No



Non rispondo

Premi **(fn) F** per uscire dalla modalità a schermo intero



# Ciao!

**Per cominciare, scegli la lingua:**

*To begin, choose your language:*



**Lingua selezionata: Italiano.**

**Rispondi a qualche semplice domanda in forma anonima per aiutarci a migliorare i servizi turistici in Toscana.**



Continua

# Dashboard

Per vedere in tempo reale la **performance** del tuo ufficio e chi sono i tuoi utenti



**Avere chiaro a colpo d'occhio cosa succede nell'ufficio IAT**, grazie a grafici e tabelle che forniscono una panoramica sulle attività

**Raffinare l'analisi**, applicando filtri per selezionare un determinato periodo di tempo e tipologie di informazioni specifiche

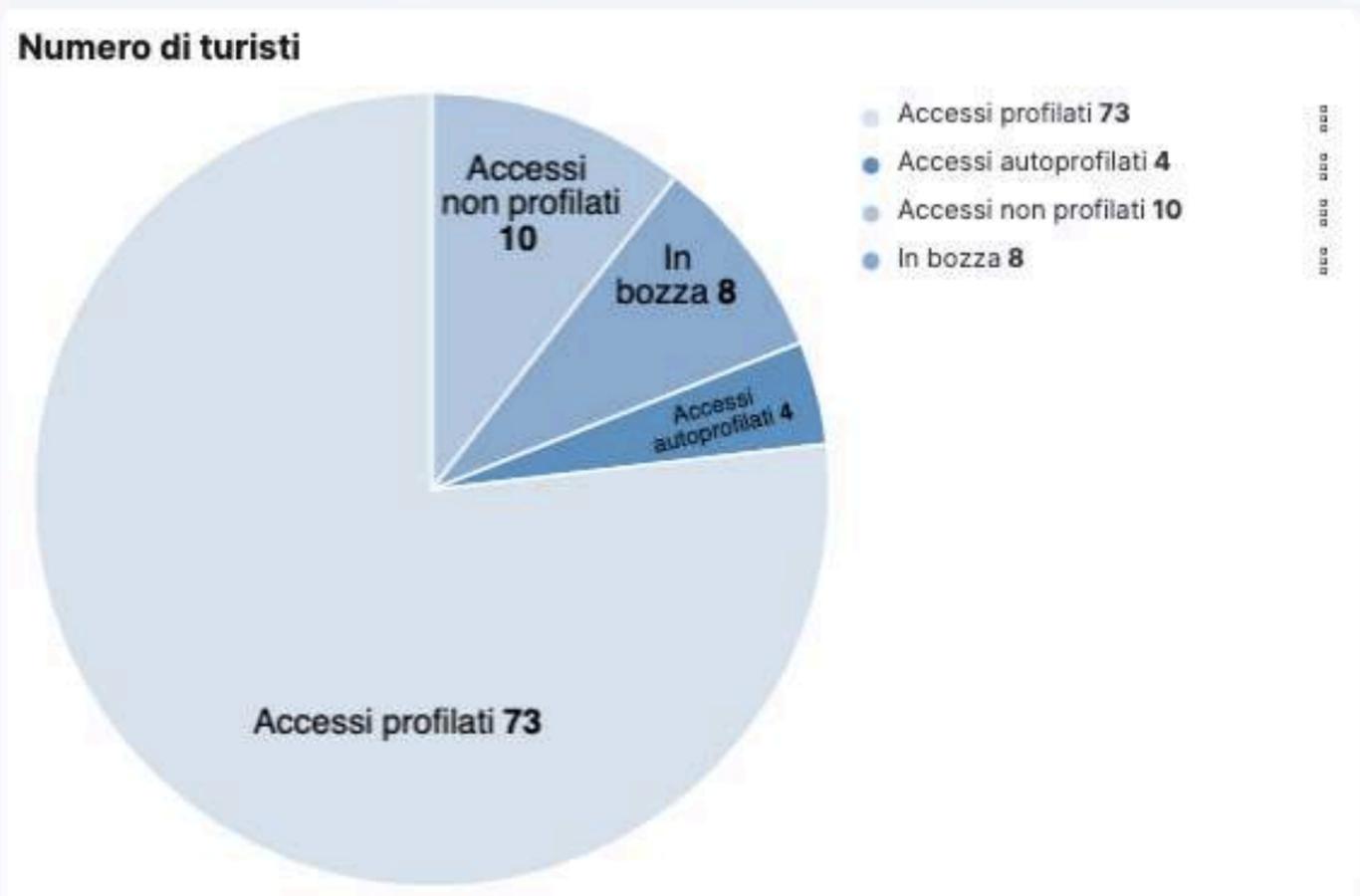
**Confrontare le performance** dell'attività di profilazione con quelle dell'ufficio IAT "migliore" della Toscana

**Esportare dati** per la creazione di report o per la consultazione offline.

+ Nuovo turista

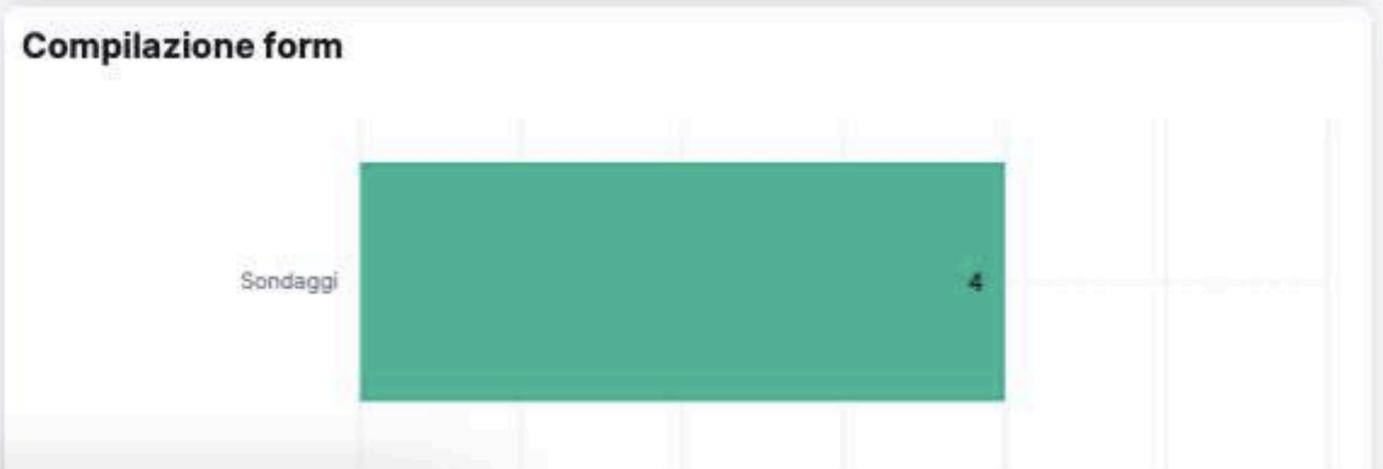
- Esplora
- Le mie liste
- Utenti
- Contenuti
- Profili turisti
- Dashboard**
- Agenda IAT
- Configurazione
- Linee guida
- Bisogno d'aiuto?
- Contattaci
- Muoversi in Toscana

Last 1 year



### Panoramica performance

	Totale	Profilati	Autoprofilati	% su ingressi
<b>Il tuo ufficio</b>	51	49	2	94%
Totale IAT della Toscana	14538	14536	2	100%
Migliore IAT della Toscana	4349	4349	0	100%



# Altre funzionalità

Grazie ai feedback ricevuti, oggi Make IAT è più funzionale nei momenti di maggiore afflusso



## ACCESSI NON PROFILATI

per tenere traccia dei turisti che non è stato possibile profilare



## LAVORARE CON ACCOUNT DIVERSI

in contemporanea nello stesso ufficio IAT



## GESTIRE PIÙ PROFILI DA OGNI SINGOLA POSTAZIONE

aprendo più tab in parallelo



## MUOVERSI DA UN SERVIZIO ALL'ALTRO

completando le azioni quando possibile (profilazione, ricerca informazioni, condivisione preferiti)

# Il valore aggiunto per gli operatori degli uffici IAT



## **RISPARMIARE TEMPO PREZIOSO**

grazie alle funzioni pensate per velocizzare il lavoro quotidiano



## **FARE TUTTO CON UN UNICO STRUMENTO**

che permette di gestire tutto il lavoro del tuo ufficio, anche da remoto



**ESSERE AGGIORNATI** sulle offerte di operatori privati, orari di apertura e altre informazioni utili che riguardano attrattori e servizi di tutta la Toscana



**TENERE TRACCIA** del lavoro di ogni giorno e monitorare l'andamento dell'ufficio, per migliorarlo nel tempo

# Il valore aggiunto per Comuni e Ambiti



## **DIGITALIZZARE**

il lavoro dell'ufficio,  
raccogliendo dati e  
informazioni dei turisti



## **STRUMENTO GRATUITO**

messo a disposizione  
dalla Regione



## **CONDIVIDERE**

le informazioni sul tuo  
territorio con tutta la  
regione



**PANORAMICA IN  
TEMPO REALE DEI  
FLUSSI TURISTICI**  
e delle performance  
dell'ufficio

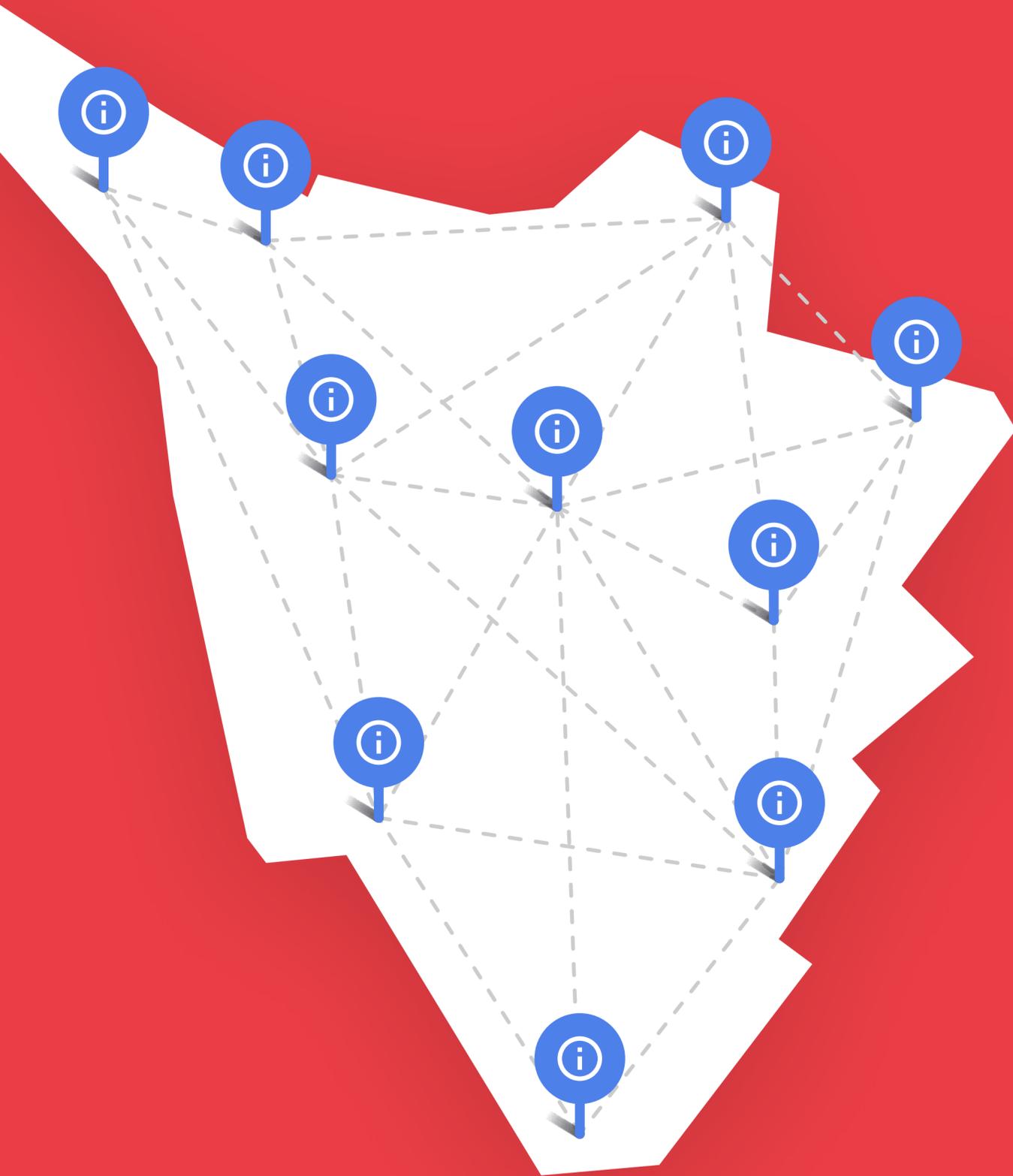
# Cosa ci aspetta domani

Sapere un po' di più sui nostri visitatori

Mantenere i contatti con i nostri ospiti

Fare marketing digitale tutti insieme





# UN PO' DI DATI

# Dati quantitativi

Dal lancio di Make IAT (aprile 2022) a oggi:

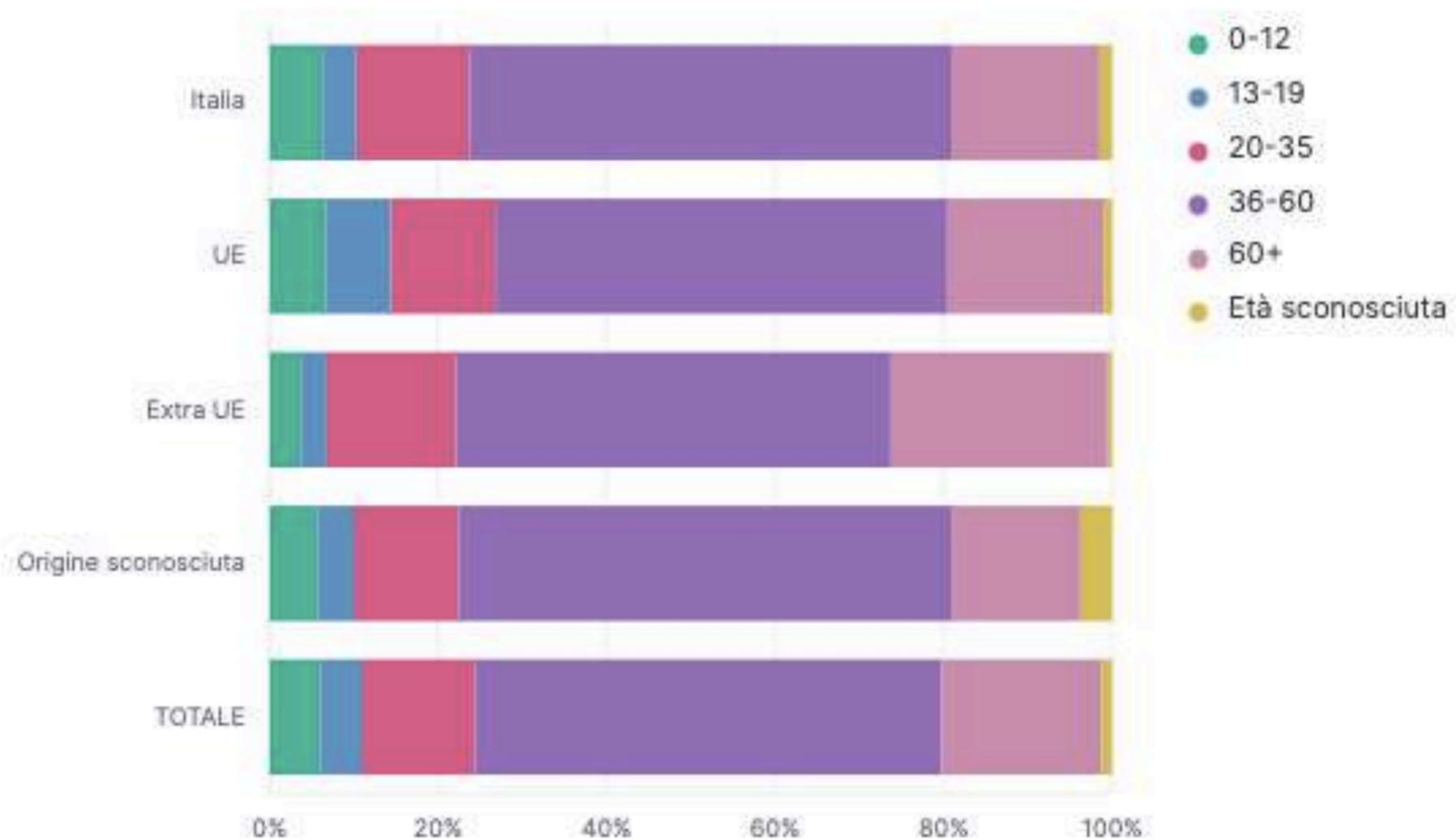
**44**

Uffici IAT sono  
operativi sulla piattaforma

**31.168**

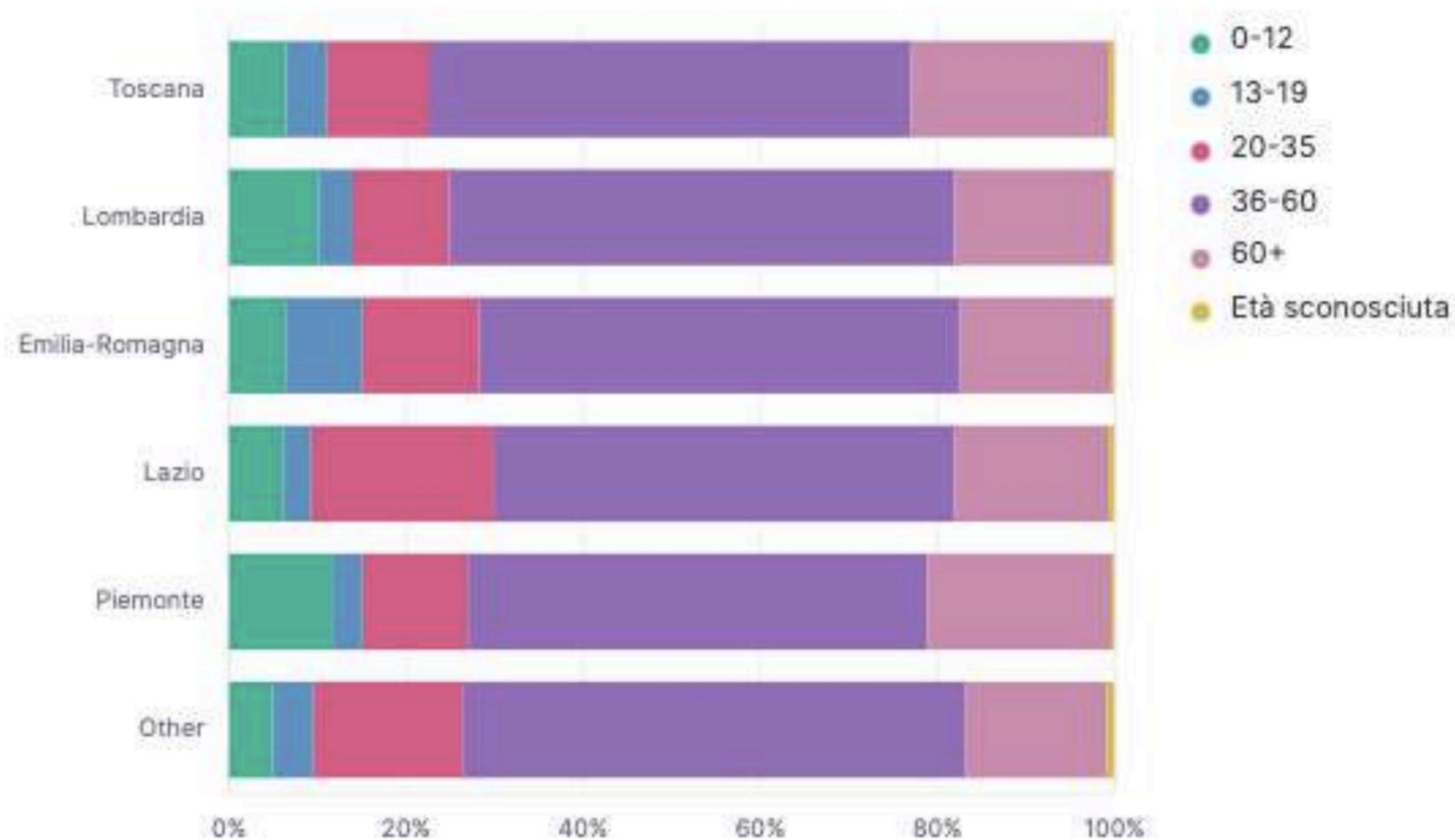
sono i turisti profilati ad oggi  
negli Uffici IAT di tutta la  
Toscana

## Turisti profilati per provenienza



Origine	Totale
Italia	16,071
UE	9,538
Extra UE	4,813
Sconosciuta	888
<b>TOTALE</b>	<b>31,310</b>

### Turisti profilati per regione italiana di provenienza

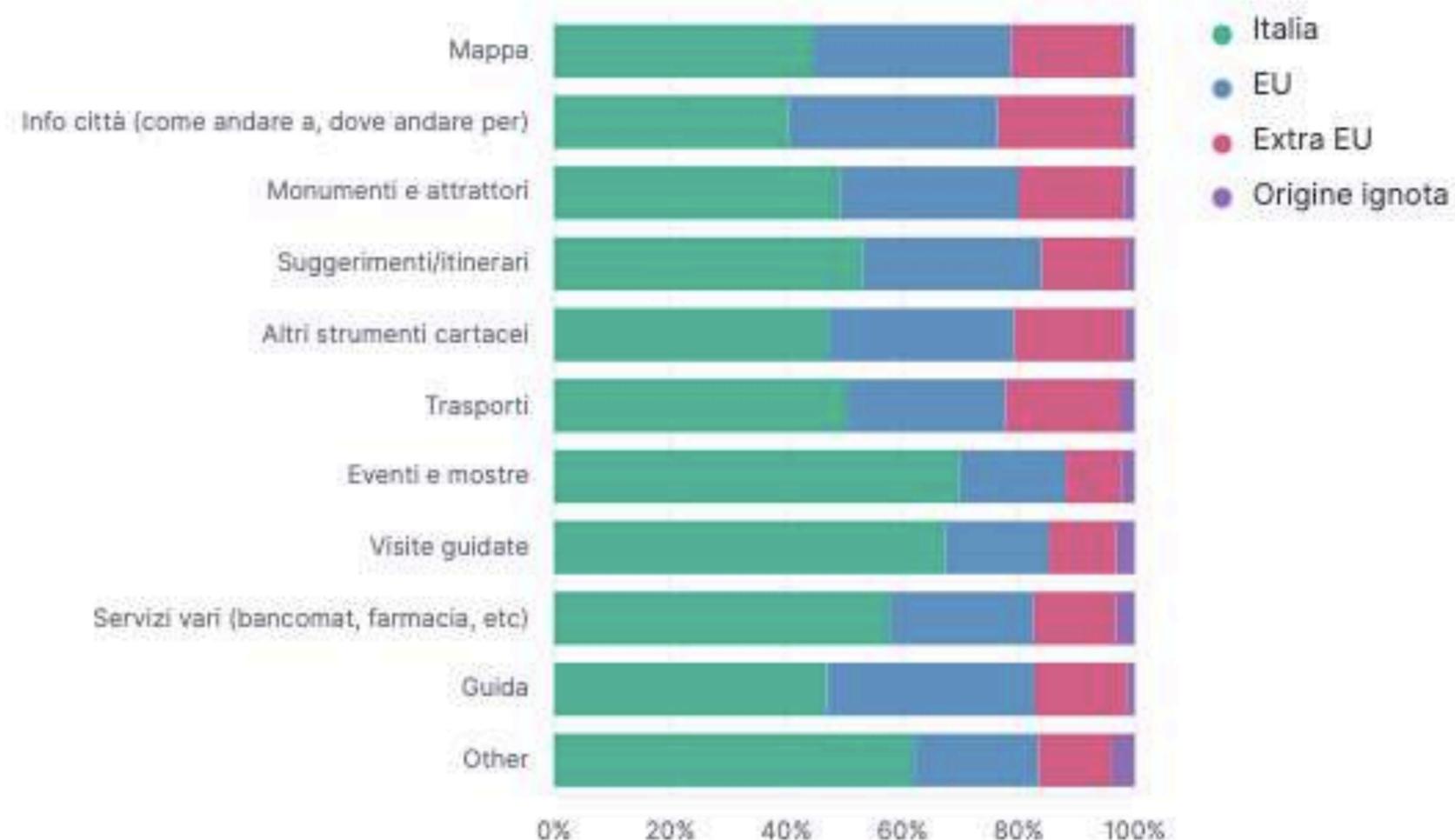


### Top 5

▼ Totale ▼

Toscana	3,517
Lombardia	1,852
Emilia-Romagna	1,072
Lazio	588
Piemonte	509
Other	1,455

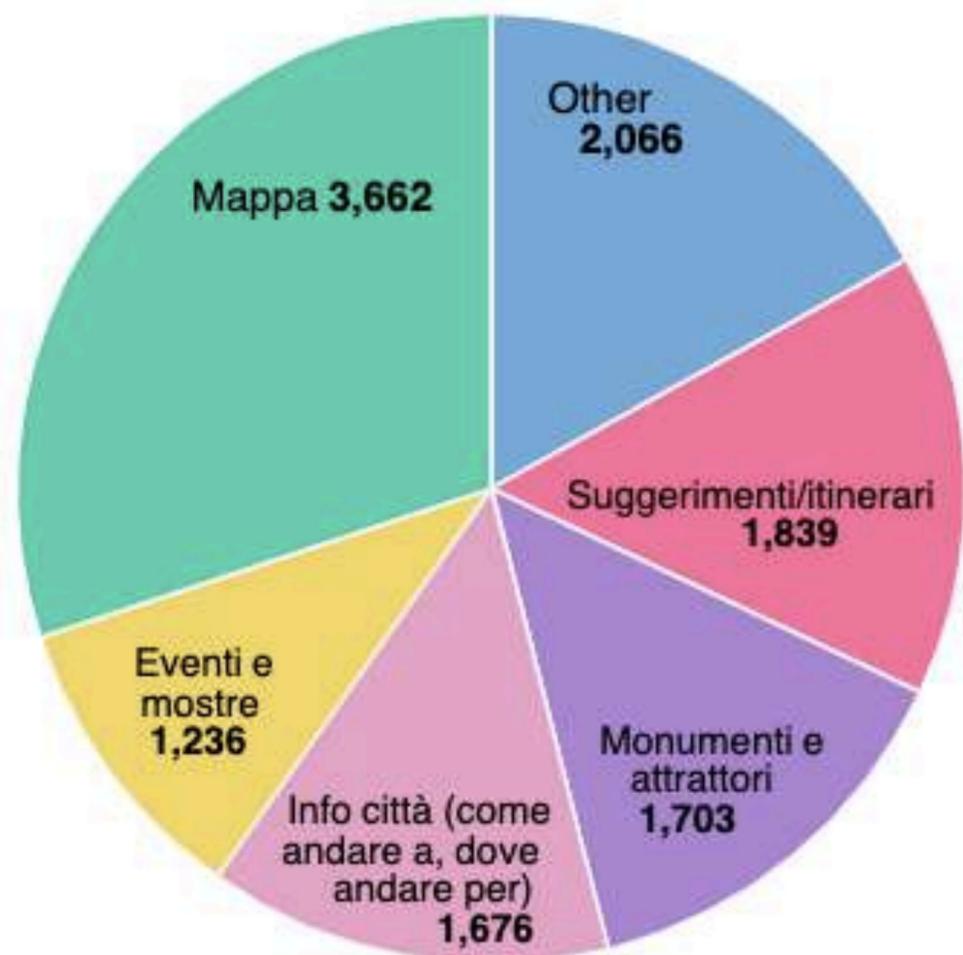
## Tipologia di richiesta



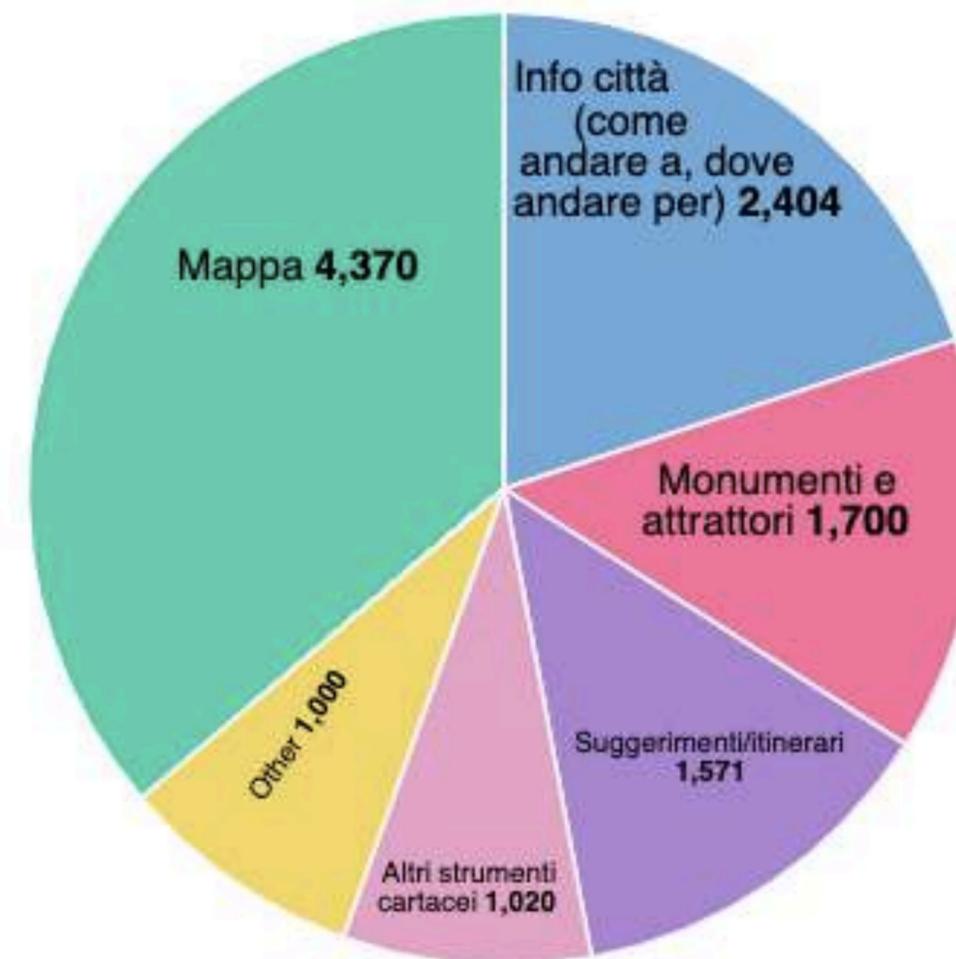
## Tipologia di richiesta (tabella)

Top 10	Totale
Mappa	8,218
Info città (come andare a, dove...	4,151
Monumenti e attrattori	3,468
Suggestimenti/itinerari	3,467
Altri strumenti cartacei	1,999
Trasporti	1,778
Eventi e mostre	1,770
Visite guidate	1,264
Servizi vari (bancomat, farmacia, etc)	1,157

Tipologia di richiesta: focus turisti italiani



Tipologia di richiesta: focus turisti stranieri



# Contenuti a disposizione degli IAT

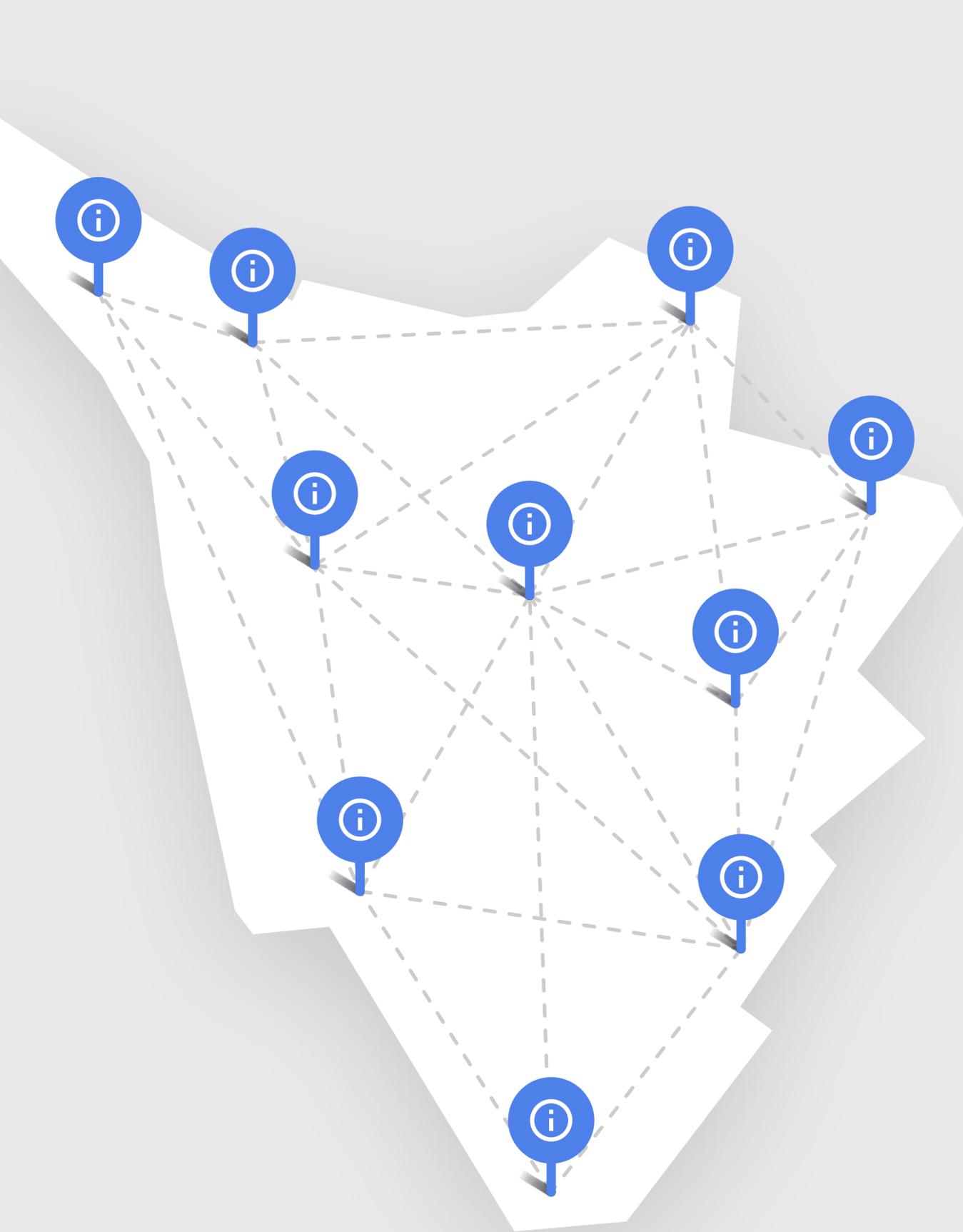
# 15.416

Tra idee, itinerari, attrazioni,  
eventi, offerte, sapori, ricette,  
prodotti artigianali, località,  
territori

## Contenuti Visituscany per lingua

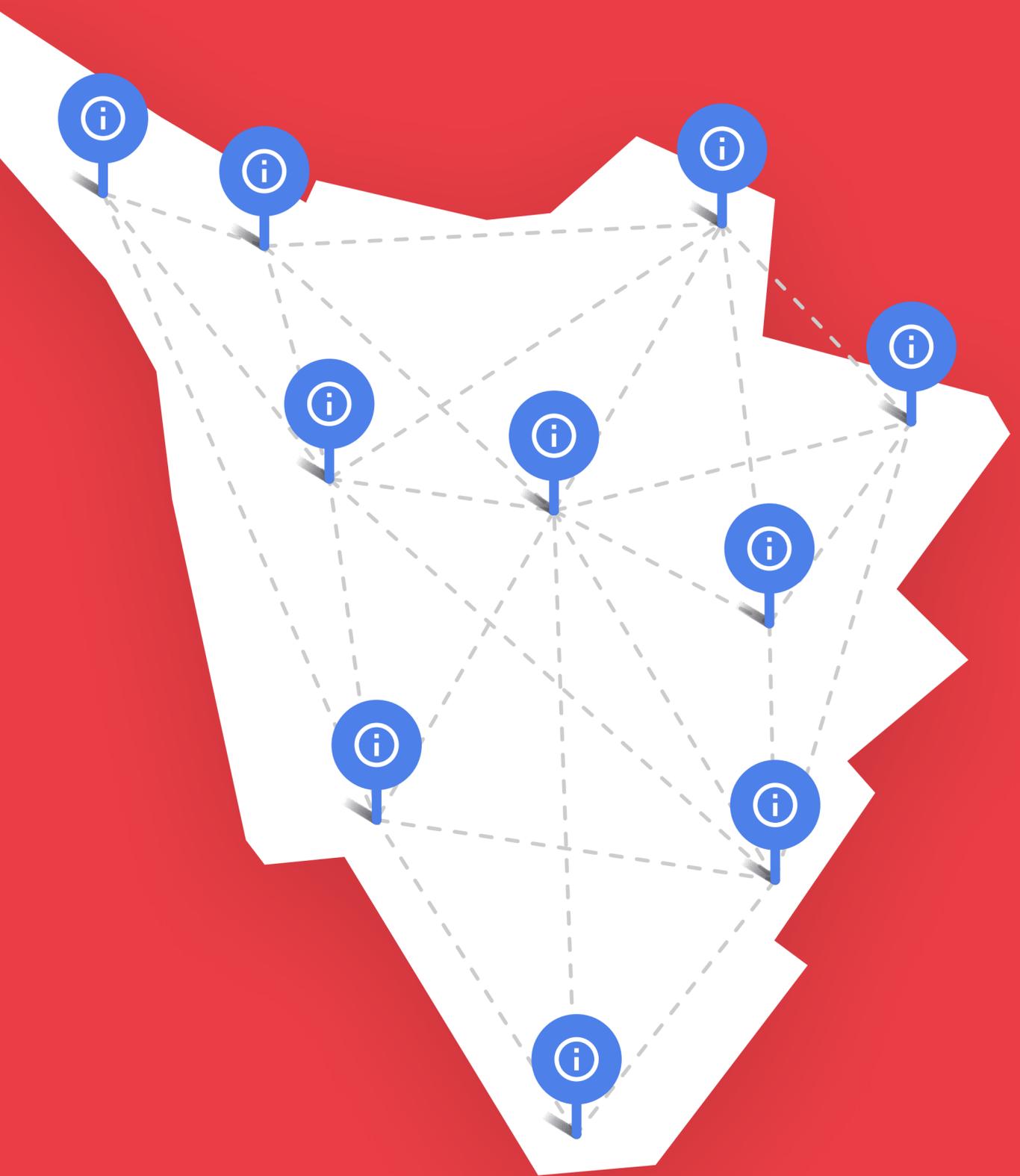
	Italiano	3893
	Inglese	4014
	Tedesco	2551
	Spagnolo	2615
	Francese	2343

a cui si aggiungono migliaia di schede di servizi (**alloggi**, operatori **Vetrina Toscana**; **farmacie**, **banche** e **ospedali** importati da Google, etc.)



**Fondazione Sistema Toscana**  
supporta gli Uffici IAT con un servizio  
Help Desk dedicato.  
Scriveteci a [iat@visittuscany.com](mailto:iat@visittuscany.com)!

Insieme a TPT ed Anci organizzeremo  
attività formative per gli operativi che  
lo desiderano.



LET'S MAKE IT  
TOGETHER