



Ing. Zingoni & C. S.r.l.
Viale Bacchiglione, 20 - 20139 Milano
Tel 02-5397023 fax 02-5390583
E-mail: facile@modularsoftware.it
Sito web: www.modularsoftware.it

MODULAR SOFTWARE FACILE , la collana di strumenti SW per il rilancio del turismo in Italia.

Ing. Giovanni Zingoni

Premesse

Ogni regione d'Italia ha un territorio caratterizzato da ricchezze naturali, artistiche e culturali tali da garantire uno sviluppo robusto e continuo del settore turistico, fino a trasformarlo nella locomotiva della sua economia.

Negli ultimi anni, la verità di questa affermazione è offuscata dai numerosi problemi che affliggono il turismo e che non sembrano avviarsi a soluzione. La flessione continua della domanda turistica in tanti comprensori, anche noti a livello internazionale, indotta dalla crisi generale dell'economia, è aggravata dalla difficoltà dei nostri operatori a fronteggiare una sempre più agguerrita concorrenza internazionale, soprattutto sul fronte dei prezzi.

In questo modo, si stabilisce una spirale perversa che induce ad aumentare i prezzi proporzionalmente al calo della domanda.

La soluzione per avviare un circolo virtuoso che porti il settore del turismo fuori dalla crisi è rintracciabile, secondo molti studiosi ed operatori, nella formula: **“fare sistema dal basso”, “fare rete”**, coinvolgendo e valorizzando tutte le realtà presenti sul territorio che facciano sinergia tra loro al fine di offrire all'ospite un “prodotto” turistico moderno e a basso costo.

La legge 29/3/2001 n.135 con l'istituzione dei **Sistemi Turistici Locali** coglieva questa necessità di fare rete, istituendo “un tavolo di concertazione” a cui dovrebbero sedere tutti gli attori del turismo di un territorio. C'era la speranza di ripetere nel turismo il successo dei **distretti industriali, ribattezzati Sistemi Tecnologici Locali**.

Tale successo per il momento non si è ripetuto, il vero nodo da sciogliere è quello di **predisporre gli strumenti e di trovare i meccanismi e le strategie che inducano gli operatori di un bacino turistico a coordinarsi e collegarsi in rete con continuità**, nella pratica di tutti i giorni, nell'interesse generale, che si ripercuota nell'interesse di ognuno.

A livello teorico molto è stato fatto. Quasi all'unanimità gli studiosi hanno individuato nelle **tecnologie informatiche** gli unici strumenti adeguati alla complessità dei problemi. Hanno poi suggerito la creazione di **data base** strutturati on line, come miglior strumento per il recupero delle conoscenze e la migliore utilizzazione delle notevoli risorse umane presenti sul territorio e hanno spinto a correlarli con le informazioni più prettamente turistiche (orari, prezzi, ecc.) ed ad articularli fra loro secondo le necessità di utilizzazione del sistema cultura-turismo del territorio di riferimento.

La necessità di accedere, a vari livelli, alle informazioni dei data base, ha suggerito la realizzazione su Internet di **Siti Turistici**, ispirati ai più vari aspetti dei comprensori turistici, che potessero garantire insieme **all'aggiornamento dei dati**, la loro utilizzazione nelle più svariate necessità. I siti sono stati raggruppati nei **Portali turistici** a cui si sono aggiunte numerose funzioni di servizio, per una migliore fruizione dei beni presentati. Lo strumento principe per la fruizione, non solo virtuale, è stato individuato nel **Pacchetto turistico**.

Fin qui la teoria che trova quasi l'unanimità fra gli studiosi.

La realizzazione pratica però ha trovato enormi difficoltà nell'obiettivo complessità del problema aggravata dall'esplosione di Internet che non ha permesso di procedere con ordine e gradualmente, verificando i risultati ottenuti per procedere al passo successivo, come la scienza e la tecnica, per progredire, ci hanno insegnato a fare.

Invece tutti gli aspetti della teoria sono stati realizzati in maniera caotica, con processi di moltiplicazione a valanga, in una confusione generalizzata che non ha però impedito ad Internet di diventare la più grande Borsa Mondiale del turismo, e al “prodotto turismo” quello più venduto sulla Rete.

Anche nella realtà italiana si sono avuti gli stessi fenomeni, si è constatato che la diffusione dei data base, dei siti, dei portali e dei pacchetti turistici è a macchia di leopardo, con **prevalente carenza di realizzazioni valide**, rispetto all'effettivo patrimonio turistico - culturale ed **estremamente caotica**, anzi proprio questa estrema casualità di realizzazioni moltiplica le presenze nei motori di ricerca e complica ulteriormente la scelta del turista.

Ad esempio una ricerca con Google della voce “pacchetti turistici”, su Roma da 1.100.000 risultati, su Parigi 154.000. Si potrebbe prendere questa indicazione come misura di quanto il turismo italiano è disorganizzato rispetto a quello francese.

Un altro grave problema è la rapida **obsolescenza dei dati inseriti** che porta **la necessità di continui aggiornamenti dei data base e quindi la necessità di modifica ai Siti, ai Portali e ai Pacchetti turistici**. Un costo che nemmeno lo Stato potrebbe sostenere nel tempo. Un esempio per tutti, il fallimento ripetuti del portale italia.it, che pur avendo ricevuto enormi finanziamenti, viene regolarmente disattivato dopo pochi mesi dalla riapertura. Ciò nonostante ha avuto ricadute importantissime contribuendo ad aprire al problema numerosi amministratori locali a tutti i livelli, e facendo sorgere numerosi gruppi di lavoro in ogni regione.

Nel portale dell'ENIT si può vedere molto di tale lavoro.

Gli esperti hanno individuato la causa prima del fallimento nel fatto che, anche sul WEB, lavori capillari sui territori non possono essere eseguiti dall'alto verso il basso, come nel caso di italia.it, ma devono essere gli operatori turistici presenti sul territorio, che facendo sistema, collegandosi fra loro in una rete di opportunità e di convenienza, rendano possibile la realizzazione di sistemi di Information technology efficienti, quegli stessi sistemi che hanno reso efficaci e produttivi i comprensori tecnologici.

Solo un azione dal basso , risolve il problema. Le istituzioni e ogni ente preposto o che si ponga l'obiettivo turistico, devono favorire e incentivare questo processo.

Il problema è veramente arduo, ma se già si possiedono, come noi, gli strumenti giusti e si conosce profondamente il tema e il settore, allora il discorso si riduce a trovare la strategia per muovere dei piccoli e medi imprenditori a dotarsi di strumenti per la propria attività.

Gli imprenditori sono abituati a ragionare in termini di costi e di ricavi, si tratta quindi di far vedere loro che le nostre proposte hanno un rapporto costo/ricavo estremamente vantaggioso.

La Collana MODULAR SOFTWARE FACILE come strumento per la creazione di Sistemi Turistici.

La nostra azienda, in più di 30 anni di lavoro, ha messo a punto gli strumenti , i meccanismi e le strategie di una possibile soluzione al problema turismo, con alcuni brevi cenni storici penso di riuscire a sintetizzarla meglio:

1) nella seconda metà degli anni '80, si è realizzato il primo **Case** (1) che poi sarebbe diventato il prodotto **4S: Sistema di Sviluppo Software SO.HA.** (SOHA SRL è il nome della ns. software house).

2) nel 1994 con questo strumento realizziamo la prima collana di prodotti, subito pronti all'uso, chiamata **MODULAR SOFTWARE FACILE**. Sono 48 prodotti in scatola che incontrano subito il favore delle aziende medio piccole per **un rapporto prezzo/prestazione eccezionale**.

3) è il 1997 quando la Buffetti comincia la distribuzione capillare dei ns. prodotti in tutta Italia, inserendoli nella collana **DETTO FATTO**. I titoli in scatola sono oltre 200 e crescono ad un ritmo elevato tanto che nel 1999 le due collane in pratica si identificano.

4) nel 2001 , come sintesi del lavoro decennale svolto on line su Internet, esce il **4S On Line** il nuovo Case per la produzione di Siti WEB e gestionali on line. Grazie ad esso per ogni pacchetto gestionale verticale è stato realizzato il **Sito** corrispondente, che ha una struttura standard ma un aspetto esteriore personalizzabile in funzione delle esigenze del cliente.

5) Con lo stesso strumento, opportunamente ampliato si sono realizzati i **Portali** e i **Nuovi Pacchetti Turistici (NPT)**.

Oggi la collana conta oltre 5200 codici prodotto che hanno la caratteristica di essere modulari e quindi integrabili fra loro, come le tessere di un puzzle, a formare sistemi informatici complessi: gestionali integrati con i pacchetti on line, con siti , portali e NPT.

Nella collana i titoli verticali dedicati al turismo sono oltre 100 e insieme ai prodotti orizzontali costituiscono un'offerta unica di prodotti software per il turismo che supera i 300 titoli (vedi www.modularsoftware.it)

Un altro aspetto rilevante, per lo scopo che ci siamo proposti, è il rapporto prezzo/prestazioni dei singoli prodotti: **il prezzo medio di ogni “modulo” oscilla intorno ai 100 euro**. Si può quindi affermare che non c'è operatore turistico, per quanto piccolo, che non possa acquistare uno o più nostri prodotti ed avere una gestione completa della propria attività. Con tali prodotti, senza oneri significativi, può integrarsi con gli altri operatori del bacino turistico e contribuire con i propri dati e archivi alla creazione e all'aggiornamento in tempo reale dei Siti, dei Portali e dei Pacchetti turistici del territorio

La qualità dei software è elevata, sono tutti prodotti professionali, nati da esperienze dirette di professionisti guidati da studi universitari. Grazie anche alla capillarità di distribuzione, quasi ogni prodotto è il più venduto nella propria categoria. I numerosi clienti di ogni pacchetto ci hanno trasmesso una conoscenza specifica delle varie problematiche, che abbiamo recepito con gli aggiornamenti e le personalizzazioni e ciò ha permesso che ogni software diventasse uno standard di fatto del mercato.

Un altro aspetto importante del nostro sistema è che prevede l'integrazione dei gestionali e dei siti già esistenti, **anche se non realizzati con il 4S**, a costi ancora contenuti. Ciò consente non solo il recupero di tutto l'esistente: data base e procedure, e degli investimenti già fatti, ma permette, anche per il futuro, di utilizzare ogni prodotto software presente sul mercato con modeste personalizzazioni, quindi con costi molto bassi. Non c'è da rifare tutto, anzi c'è un recupero e una valorizzazione di tutto il già fatto , o che in futuro verrà realizzato. .

La trentennale esperienza di collaborazione con le altre software house e gli strumenti messi a punto per facilitarla sono d'auspicio per prevedere fattive collaborazioni nel settore del turismo.

Infine **l'aggiornamento automatico dei “data base”** e delle loro applicazioni, che il nostro sistema permette in tempo reale e a costi veramente contenuti, è ancor più importante, ai nostri fini, della creazione stessa di tali strumenti, perché contribuisce a mantenere aggiornata l'offerta turistica, a elevarne la qualità , a impedire il proliferare di “oggetti” obsoleti.

IL NUOVO PACCHETTO TURISTICO (NPT).

Il Nuovo Pacchetto Turistico è prodotto della nostra collana con il maggiore impatto nella nostra strategia. Esiste nella versione off line (codice SVNPT01, prezzo 198,00 monoutente, 396,00 o 594,00 euro con 3 o 8 posti di lavoro), fornisce le strutture di raccolta dati dei **data base**, permette di **realizzare la “distinta base” e i “cicli” di un NPT** e quindi di avere tutte le informazioni necessarie per costruire l'NPT.

Per confezionare e mettere on line i pacchetti turistici predisposti, in modo che siano fruibili su Internet da soli o inseriti nei siti, nei portali ecc., occorre acquistare anche il prodotto **SVNPT01O Nuovo Pacchetto Turistico On Line (prezzo 792,00)**.

Il prezzo dei due prodotti è un po' più alto della media, insieme possono sommare a circa 1000 euro, ma va suddiviso fra tutti gli operatori interessati, pertanto il costo unitario è irrisorio.

Il nuovo pacchetto turistico (NPT) è la porta, a disposizione del turista, per accedere a tutti i servizi messi a disposizione da un comprensorio turistico. Accoglie il turista, che prenota l'NPT on line o presso uno sportello turistico, al gate di arrivo e lo accompagna giorno per giorno, ora per ora, per tutto il periodo di soggiorno, fino al momento di uscita dal distretto.

L'NPT è pensato come un moderno sistema logistico - industriale che produce servizi turistici di elevata qualità, a prezzi concorrenziali, a cui si può applicare un marchio di qualità e la cui fruizione può essere certificata secondo le attuali modalità di certificazione.

Ad un tale sistema di “**produzione**” del **servizio turistico**, è possibile applicare, con i necessari adattamenti, le logiche di automazione del processo produttivo tipiche dell'industria manifatturiera moderna.

Si può parlare di distinta base, di ciclo di lavorazione, di montaggio del NPT, significando gli stessi concetti e potendo applicare al NPT le stesse procedure che portano alla programmazione e al controllo della produzione di un moderno prodotto industriale.

Il risultato è l'incremento della qualità del servizio reso al turista, coniugato con la riduzione dei costi degli operatori, necessario preludio ad una riduzione dei prezzi.

In questo modo, si può parlare di rendimento, di efficienza, di prestazioni di un Pacchetto Turistico introducendo le entità misurabili che permettano di stabilire scale di valori e di confrontare fra loro in modo oggettivo le diverse proposte turistiche di un territorio.

Così si possono misurare anche i risultati conseguiti e intervenire in modo mirato per ridurre le inefficienze e gli sprechi.

Una volta su Internet l' NPT a prima vista sembra uguale al vecchio pacchetto turistico, sarà più o meno accattivante a seconda della bellezza delle immagini e della grafica utilizzata. Ma entrando dentro per conoscerlo, si scopre subito che è molto dettagliato, riporta giorno per giorno l'**agenda** di ogni turista, comitiva, gruppo, famiglia o singola persona che sia.

Si può entrare nel più piccolo dettaglio del dormire, mangiare, spostarsi sul territorio, divertirsi, scegliendo i menù , gli orari dei trasporti ecc.

Pur in una apparente rigidità permette al singolo turista una incredibile possibilità di variazione dei programmi di fruizione, nel rispetto dei vincoli imposti dalla comitiva e dalle caratteristiche del bene fruibile.

Possiamo affermare, per esperienza, che già questi aspetti, soddisfano il cliente che, più facilmente e senza bisogno di ulteriori approfondimenti, è portato a prenotare direttamente da internet il pacchetto. (allargamento della domanda)

Dal punto di vista degli operatori turistici che vendono il prodotto NPT, come i tour operator, le agenzie di viaggio, gli sportelli turistici sul territorio, l'NPT facilita al massimo le operazioni di:

- 1) organizzazione dei gruppi,
- 2) vendita del prodotto
- 3) prenotazione di tutte le risorse occupate: alberghi, ristoranti, mezzi per gli spostamenti, parcheggi, musei, spettacoli, convegni ecc.

La prenotazione automatica delle risorse occupate (vedi anche **il Booking on Line**) permette agli operatori turistici diretti di sapere con largo anticipo gli arrivi previsti . E se un albergatore avrà il vantaggio di una migliore occupazione delle risorse che tende alla saturazione delle risorse disponibili, il ristoratore conoscendo giorni prima il numero di persone, gli orari di arrivo, i menù scelti, avrà riduzioni importanti di costi di approvvigionamento e la possibilità di usare lo stesso tavolo in successione per più gruppi nello stesso turno di lavoro, in pratica aumentando la capacità ricettiva delle sue sale da pranzo. Lo stesso si può dire, con i dovuti aggiustamenti previsti nei gestionali, per i titolari di imprese di trasporti, per gli spettacoli per i musei e le visite guidate ecc.

Questa minuziosa organizzazione, resa possibile dal NPT, ha un effetto positivo sul **turista**, che è seguito, curato, direi “**coccolato**” e può utilizzare al meglio il tempo di visita, senza perderlo in fastidiose attese, lungaggini e disservizi. L'effetto ultimo del NPT è un aumento della domanda e una riduzione dei costi, conseguenza di una migliore organizzazione.

II BOOKING ON LINE

Nella collana MODULAR SOFTWARE esiste un altro software che potenzia l'azione dei Nuovi Pacchetti Turistici e si è rivelato strategico per indurre gli operatori turistici a fare rete, è il **BOOKING ON LINE** (Codice WBS77 prezzo 300,00 euro) è un software di cui è commercializzata la sola

versione on line perché la versione off line, integrata o integrabile nei vari pacchetti gestionali, varia molto in funzione dell'attività svolta e quindi è realizzata da numerosi prodotti specifici (vedi catalogo).

Il Booking on line gestisce un sistema di prenotazioni di soggiorni, servizi, trasporti spettacoli ecc. permettendo all'utente di prenotare direttamente on line. Tale sistema di prenotazioni è automatico nel NPT, nel senso che una volta ordinato l'NPT , basta conoscere il giorno di arrivo della comitiva, del gruppo o del turista singolo per prenotare tutte le risorse coinvolte nel NPT giorno per giorno fino alla fine del soggiorno. Ovviamente ogni operatore, l'albergo, il ristorante ecc. vede le proprie prenotazioni e le gestisce direttamente, modificandole opportunamente nel rispetto degli impegni presi e con lo scopo di impegnare al massimo la propria capacità produttiva.

Gli altri operatori, agenzie di viaggio, tour operator, sportelli turistici di PRO LOCO , IAT, ecc. o chiunque venga autorizzato alla vendita dei servizi turistici attraverso il modulo **WBS35 GESTIONE INTRANET (prezzo 216,00 euro)** può collegarsi al BOOKING dell'albergo, del ristorante ecc. o in generale del N PT e prenotare una risorsa o tutto un pacchetto di servizi.

In questo modo si aumenta l'offerta reale del proprio prodotto turistico, che insieme ad una più concreta offerta virtuale su Internet, ottiene l'effetto di accrescere la domanda e quindi di permettere una riduzione di costi ulteriore: **si è instaurato il circolo virtuoso che cercavamo.**

Non va dimenticato che tante realtà italiane, come le associazioni Pro Loco, potrebbero trovare in questo una fonte di finanziamento autonoma.

Della nostra offerta software fanno poi parte anche **le Reti di Portali** , anch'esse prodotti standard nelle meccaniche interne e invece totalmente personalizzabili nell'interfaccia verso l'utente. Tali prodotti non fanno parte della collana Modular Software/Detto Fatto perché hanno un mercato potenziale molto più piccolo, sono riservati a pochi grandi enti: i ministeri, le regioni, le province, le comunità montane, i bacini turistici, le camere di commercio,... e pochi enti privati come le grosse agenzie di viaggio e di tour operator.

Non si possono dare prezzi standard, perché i prezzi variano molto in funzione della realizzazione e del grado di nostra partecipazione alla realizzazione stessa.

Poiché però gli strumenti sono già pronti, si può fornire un'indicazione di un loro costo, tutto escluso, intorno a 700,00 euro per un portale e intorno a 1000,00 euro per una rete di portali.

La Rete di Portali è lo strumento principale con cui gli enti preposti possono dare impulso al turismo nei comprensori. (**Azione dall'alto**)

Fra le esperienze già maturate, in questa direzione, mi piace citare il progetto in fase di finanziamento **"inBrera spectaculorum locus"** in cui la Pinacoteca di Brera e la Soprintendenza per il patrimonio storico artistico ed entnoantropologico di Milano (per le province di Milano, Bergamo, Como, Lecco, Lodi, Pavia, Sondrio ,Varese) hanno scelto la nostra Rete di Portali, personalizzata con il nome inBrera, e in prospettiva la ns. collana Modular Software Facile , i Nuovi Pacchetti Turistici , al fine di valorizzare la propria fama e il proprio nome, universalmente noto, in vista della realizzazione della Grande Brera, dando un aiuto concreto al turismo lombardo che colga l'occasione di un rilancio turistico con l'EXPO del 2015.

Cito testualmente dal documento di presentazione del progetto:

".... tutte queste istanze trovano la loro sintesi nel progetto "inBrera:spectaculorum locus" pensato come progettazione e realizzazione di una macchina scenica virtuale che unisca due movimenti: uno dall'alto e uno dal basso, che ha come fulcro il portale " inBrera": una finestra che spalanchi alle comunità locali della Lombardia nuove possibilità di promozione culturale e le proietti nel panorama internazionale. Portale che, come in uno spettacolo, mostri le bellezze della Pinacoteca insieme a quelle del territorio lombardo rivisitato come "museo diffuso" e offerto alla fruizione accorta del turista e del residente attraverso i nuovi pacchetti del turismo culturale. Dallo stesso portale si potrà acceder anche agli altri pacchetti di turismo settoriale, reinterpretati secondo le modalità esposte e arricchiti di valide iniziative culturali e quindi marchiati inBrera. Dallo stesso portale i NPT verranno presentati direttamente al mercato attraverso operatori turistici e agenzie di viaggio.

Volendo trovare un esempio in natura che meglio descriva la macchina si può pensare alla conchiglia dell'ostrica le cui valve rappresentano i due movimenti che proteggono e dischiudono la meravigliosa bellezza della perla."

La perla in questo caso è la Lombardia , in generale è l'Italia.

In sintesi il finanziamento per la realizzazione **"dal basso"** di tali portali turistici è un esempio di un'azione virtuosa **"dall'alto"** per aiutare il turismo nei territori, purché non si esaurisca in se stessa, come quasi sempre avviene, ma sia di stimolo e controllo che l'interesse del singolo o di gruppo non prenda il sopravvento sull'amore per il proprio territorio.

Questa azione di stimolo è evidente ancora nello stesso progetto inBrera dove si dà ampio spazio alla formazione dei giovani laureati da affiancare agli Storici dell'Arte per aiutarli nell'uso delle tecnologie informatiche e ricevere una formazione professionale adeguata. Ma ancor più quando ci si preoccupa della formazione dei giovani di ogni scuola presente sul territorio alla riscoperta del "bello" presente e della propria cultura e si cita come esempio l'azione didattica della Prof. Bellitto Lilia a San Giuliano Milanese visibile sul sito www.icsfermiperilterritorio.com , che ha prodotto "meraviglie" nell'amore suscitato nei giovani per il proprio territorio, ritenuto, a torto, un "dormitorio" di Milano.

Qui merita di sottolineare un altro aspetto del problema, evidenziato da un collaboratore illustre del progetto inBrera: il Prof. Siro Bombardini , che a più riprese, da economista insigne, da Ministro della Repubblica e da Presidente della Fondazione Banca Popolare di Novara ha sottolineato un concetto fondamentale con queste parole rivolte agli "azionisti" della Banca:

"Le risorse culturali e quelle turistiche sono forse il patrimonio più importante del nostro Paese. Solo con una adeguata valorizzazione di queste risorse si può scongiurare la crescita della disoccupazione, evitando di autoingannarci con le politiche assistenzialistiche e i contratti a progetto (precari) che nascondono il problema e creano preoccupanti prospettive per il disagio dei nostri giovani, sempre più scoraggiati a credere nei valori" .

Sostenere progetti "seri" sul turismo in Italia vuol dire anche far amare il proprio territorio ai giovani e vuol dire procurare loro un lavoro vero e appassionante su ciò che hanno imparato ad amare.

Auspico che tutti gli enti territoriali Regioni, Province, Comuni, i ecc. le associazioni culturali, sportive, ecc. le Pro Loco italiane, o almeno quelle lombarde, abbraccino il progetto inBrera e si trasformino in "piccole Brera" nel loro territorio.

Ing. Giovanni Zingoni