

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Progettazione e realizzazione del nuovo Ecosistema Digitale Visit Valsugana

1. Premessa e finalità

L'Azienda per il Turismo Valsugana Lagorai (di seguito "APT") intende raccogliere manifestazioni di interesse da parte di soggetti specializzati nella progettazione e realizzazione di ecosistemi digitali per destinazioni turistiche, finalizzate allo sviluppo del nuovo Ecosistema Digitale Visit Valsugana.

L'obiettivo è evolvere l'attuale portale da strumento prevalentemente informativo a una piattaforma digitale integrata, moderna e orientata alla conversione, capace di raccontare e promuovere la destinazione, valorizzarne l'offerta, favorire la commercializzazione dei prodotti turistici e accompagnare il visitatore durante l'intero percorso di viaggio.

Il nuovo ecosistema dovrà avere una funzione commerciale chiara: convertire l'interesse in prenotazioni alberghiere tramite Feratel, e accompagnare poi il visitatore, grazie all'AI Concierge, nella scoperta e nel racconto delle esperienze da vivere in Valsugana una volta arrivato in destinazione. La visione dell'APT prevede un'architettura aperta e scalabile, integrata con i sistemi già presenti nella destinazione e capace di evolvere nel tempo.

2. Il punto di partenza

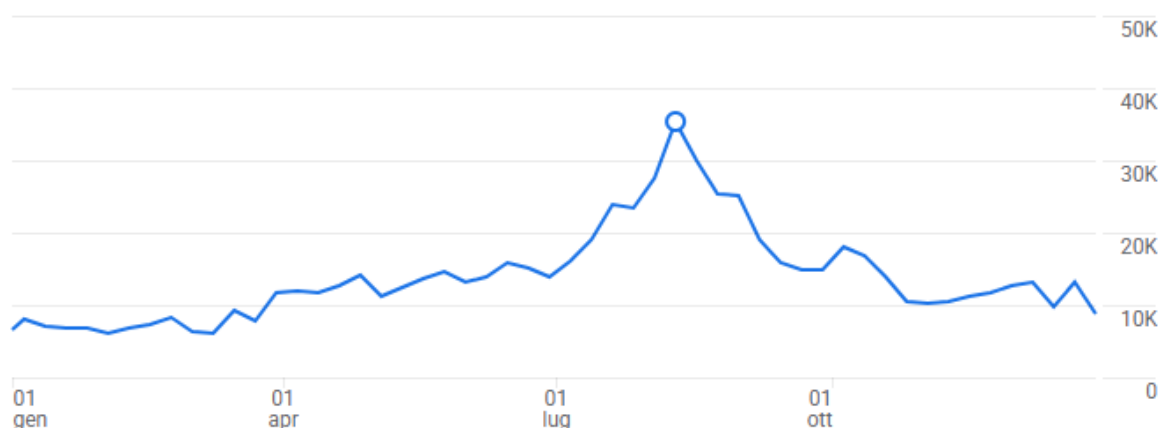
Per consentire ai soggetti interessati di calibrare la proposta su elementi concreti, l'APT mette a disposizione una sintesi della situazione attuale del portale e dei sistemi in uso.

- Provenienza del traffico, con il peso della ricerca organica su Google rispetto agli altri canali (sessioni dal 1 gennaio 2026 al 13 ottobre 2026):
 - Organic Search 327K
 - Direct 133K
 - Paid Social 123K
 - Cross-network 112K
 - Referral 29K

Di queste 432k direttamente da Google

- Lingue e mercati principali:
 - Italy 381K
 - Germany 42K
 - China 36K

- Netherlands 17K
- Singapore 17K
- Austria 14K
- United States 8,8K
- Sezioni e contenuti più visitati:
Pagina più visitata: homepage (<https://www.visitvalsugana.it/it/>), seguita dalla sezione eventi (<https://www.visitvalsugana.it/it/eventi-valsugana/>) e dalla sezione dormire (<https://www.visitvalsugana.it/it/dormire-mangiare/dormire/>)
- andamento stagionale e differenze di utilizzo tra estate e inverno:
qui una panoramica sugli utenti attivi durante l'anno 2025



Sistemi e strumenti attualmente attivi

Ambito	Sistema in uso	Note
Prenotazione e commercializzazione	Feratel	
Recensioni	Trust You	Visibile sulle strutture inserite su Feratel e con almeno 10 recensioni negli ultimi 12 mesi
Itinerari e POI	Outdoor Active	Su Outdoor Active vengono inseriti gli itinerari d'ambito. I POI sono inseriti attraverso schede interne al sito. Obiettivo: sfruttare, per l'inserimento dei POI, quelli inseriti all'interno della Trentino Guest Platform



Ambito	Sistema in uso	Note
Eventi	CMS	Gli eventi e le attività hanno una scheda creata all'interno del CMS
Vendita di esperienze	Feratel e Regiondo	
Newsletter e CRM	ZOHO	
Meteo	Meteo.report	Tramite visitrentino.info
Newsletter operatori	PEER	Generatore di newsletter per operatori

3. Gli obiettivi del progetto

Il nuovo ecosistema dovrà integrare in un'unica esperienza digitale:

- promozione e storytelling della destinazione
- informazione e ispirazione
- ospitalità ed esperienze
- eventi, POI e itinerari
- commercializzazione e prenotazione
- personalizzazione dell'esperienza
- intelligenza artificiale
- assistenza al visitatore durante il soggiorno
- servizi digitali per gli operatori della destinazione

Il portale dovrà quindi essere contemporaneamente **una moderna vetrina della destinazione, un motore commerciale e un concierge digitale.**

4. Priorità e fasi di sviluppo

Fase	Contenuti
Fase 1 – Lancio	Nuovo portale (UX/UI, responsive, multilingua), contenuti editoriali, ospitalità, eventi, POI e itinerari, integrazione con Feratel, sistema gestionale, SEO e migrazione dal sito attuale, accessibilità, analytics di base. Predisposizione dell'architettura per l'AI (contenuti strutturati, interfacce aperte) e primo punto di ingresso del Concierge.



Fase	Contenuti
Fase 2 – Sviluppo	Area utente, AI Destination Concierge integrato nel portale, itinerari personalizzati, commercializzazione di esperienze e cross-selling, Area Partner.
Fase 3 – Evoluzione	Concierge durante il soggiorno, personalizzazione avanzata, ulteriori integrazioni e strumenti di intelligenza artificiale.

I soggetti interessati potranno proporre una diversa distribuzione, motivandola.

5. Nuovo portale Visit Valsugana

Il progetto dovrà prevedere la progettazione e realizzazione di un nuovo portale Visit Valsugana, con una moderna architettura UX/UI, responsive e mobile first, capace di organizzare e valorizzare i contenuti secondo interessi, motivazioni e bisogni dei diversi utenti.

Il portale dovrà integrare e mettere in relazione almeno: **ospitalità – esperienze – eventi – POI – itinerari – servizi – contenuti editoriali – offerte.**

Dovrà inoltre garantire elevati standard di SEO, performance, accessibilità, sicurezza e gestione multilingua.

Lingue previste:

- italiano;
- tedesco;
- inglese;
- olandese.

6. Motore commerciale e conversione

Uno degli obiettivi principali del progetto è trasformare il portale in un **effettivo strumento di commercializzazione della destinazione**. La piattaforma dovrà accompagnare l'utente dall'ispirazione alla scelta e, ove tecnicamente possibile, alla prenotazione.

Dovrà pertanto essere prevista l'integrazione con **Feratel e con gli altri sistemi di commercializzazione e prenotazione rilevanti per la destinazione**, valorizzando strutture ricettive, esperienze, offerte, eventi e servizi.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata alla possibilità di mettere in relazione i diversi prodotti e favorire la conversione e il cross-selling. L'obiettivo è che il visitatore non si limiti a informarsi sulla Valsugana, ma possa concretamente organizzare e acquistare la propria esperienza.



7. Area utente e identità digitale

La personalizzazione, il salvataggio degli itinerari e il concierge durante il soggiorno presuppongono che l'utente possa essere riconosciuto. La proposta dovrà quindi chiarire se e come prevede un'area utente con accesso registrato, indicando funzioni, gestione dei consensi e tutela dei dati personali.

Per evitare la moltiplicazione di account separati, l'APT intende garantire l'interoperabilità con i servizi di identità e accesso unico in sviluppo a livello provinciale. I soggetti interessati sono invitati a valutare questa possibilità, indicando modalità, vantaggi, vincoli e costi, anche a confronto con soluzioni alternative.

8. AI Destination Concierge

Elemento qualificante del progetto sarà l'integrazione di un sistema di **AI Destination Concierge**, concepito come componente dell'ecosistema digitale e non come semplice chatbot affiancato al sito. L'AI dovrà avere più punti di ingresso che tengano conto della pagina in cui si trova l'utente, fino a una vera e propria modalità AI dell'intero portale.

Dovrà poter comprendere le esigenze dell'utente e, sulla base delle informazioni disponibili nella piattaforma, proporre contenuti, strutture ricettive, esperienze, eventi, itinerari, servizi e attività coerenti con interessi e caratteristiche del viaggio.

Particolare rilevanza sarà attribuita alla capacità dell'AI di **costruire itinerari e proposte di vacanza personalizzate**, collegandole, ove possibile, alle opportunità di prenotazione presenti nell'ecosistema.

Si chiede di valutare l'integrazione di componenti già esistenti nell'ecosistema turistico provinciale, tra cui il Travel Assistant di Trentino Marketing, confrontandola con altre soluzioni e indicando vantaggi, limiti e costi.

9. Concierge durante il soggiorno

Il sistema dovrà essere progettato per accompagnare il visitatore anche **durante la permanenza in destinazione**. L'AI Concierge dovrà poter fornire suggerimenti e informazioni contestuali, tenendo conto, ove disponibili, di:

- interessi dell'utente
- programma di viaggio
- periodo
- eventi
- condizioni meteorologiche
- disponibilità dei servizi

L'obiettivo è trasformare il digitale da strumento utilizzato esclusivamente prima della vacanza a strumento di accompagnamento durante l'esperienza in Valsugana.



10. Visibilità: Google e assistenti AI

Il passaggio al nuovo portale non deve far perdere il posizionamento attuale sui motori di ricerca. La proposta dovrà includere un piano di migrazione, con mappatura degli indirizzi, reindirizzamenti e monitoraggio dopo il lancio.

I contenuti dovranno inoltre essere strutturati per essere letti, compresi e citati anche dagli assistenti basati su intelligenza artificiale e dalle risposte AI dei motori di ricerca, che stanno diventando un canale di ricerca rilevante. Il concorrente indicherà l'approccio proposto.

11. Area Partner

A completamento dell'ecosistema rivolto al visitatore, il progetto dovrà prevedere la realizzazione di un **Portale Partner dedicato agli operatori e agli stakeholder della destinazione**, integrato con l'ecosistema Visit Valsugana e a supporto dell'Area Partner dell'APT. Dovrà offrire uno spazio costantemente aggiornato per:

- eventi e iniziative
- progetti dell'APT
- attività di marketing e promozione
- formazione
- incontri
- comunicazioni operative
- materiali e documentazione
- opportunità di partecipazione e collaborazione

Dovrà essere prevista la possibilità di differenziare contenuti e comunicazioni in relazione alle diverse tipologie di operatori e stakeholder. L'obiettivo è creare **un ambiente digitale di relazione con la rete territoriale**, e non una semplice area informativa.

12. Sistema gestionale e integrazioni

L'intero ecosistema dovrà essere supportato da un sistema gestionale che consenta all'APT di amministrare autonomamente contenuti, prodotti, eventi, POI, itinerari e informazioni utilizzate dai diversi servizi digitali.

La piattaforma dovrà essere **aperta, interoperabile e scalabile** e consentire l'integrazione con i sistemi elencati nella sezione 2 e, in particolare, con:

- Feratel
- sistemi di prenotazione
- sistemi di gestione eventi
- sistemi POI e itinerari

- sistemi meteorologici
- strumenti di analytics
- altri sistemi dell’ecosistema digitale turistico provinciale e territoriale

Il concorrente dovrà indicare le modalità di integrazione e gli eventuali costi associati.

13. Dati, analytics e protezione dei dati

Il progetto dovrà prevedere strumenti di analisi capaci di fornire all'APT informazioni sull'utilizzo dell'ecosistema e sulle principali interazioni degli utenti. I dati potranno essere utilizzati, nel rispetto della normativa vigente, per migliorare personalizzazione, raccomandazione dei contenuti, esperienza utente, capacità commerciale e attività di marketing.

La proposta dovrà inoltre indicare ubicazione e hosting dei dati, titolarità e portabilità degli stessi, misure di sicurezza, conformità al GDPR e condizioni di uscita dal servizio, in modo da evitare la dipendenza da un unico fornitore.

14. Architettura ed evoluzione

La soluzione dovrà essere progettata secondo una logica **modulare e progressiva**, permettendo l'introduzione nel tempo di nuove funzionalità, servizi, integrazioni e strumenti di intelligenza artificiale. Il concorrente dovrà indicare la propria proposta di architettura e una possibile roadmap di sviluppo.

15. Brand, tono di voce e riferimenti

Per orientare le proposte grafiche e di esperienza utente, l'APT indica i seguenti elementi di riferimento.

Identità e valori del brand Valsugana Lagorai

Il brand Valsugana Lagorai rappresenta una destinazione autentica, sostenibile e profondamente legata alla natura, dove paesaggio, comunità locali ed esperienze costituiscono gli elementi distintivi dell’offerta turistica. Il posizionamento si fonda sul concetto di **vacanza naturale**, intesa come esperienza di benessere, scoperta e connessione con il territorio.

I valori principali sono naturalità, autenticità, sostenibilità, accoglienza e qualità della vita, valorizzando laghi, montagne, borghi, cultura, tradizioni e attività all’aria aperta.

Il prodotto turistico che definisce la destinazione e dovrà avere il ruolo di protagonista nel racconto e nell’esperienza utente è fatto di **cicloturismo, laghi, montagne accessibili e valli identitarie**.

Dal punto di vista grafico e digitale, il brand dovrà esprimere semplicità, freschezza, luminosità e riconoscibilità, attraverso colori istituzionali, immagini emozionali autentiche e un linguaggio visivo contemporaneo, coerente con l’identità della destinazione.



Tono di voce ed equilibrio tra emozione e informazione

Il tono di voce del sito dovrà essere autentico, emozionale, accogliente e contemporaneo, capace di trasmettere l'identità di una destinazione naturale, sostenibile e ricca di esperienze. Dovrà trovare il giusto equilibrio tra ispirazione e informazione: coinvolgente e suggestivo nel racconto del territorio, chiaro, semplice e immediato nella presentazione di attività, eventi e servizi.

Il linguaggio dovrà essere diretto, positivo e vicino alle persone, evitando toni eccessivamente istituzionali, commerciali o autoreferenziali. L'obiettivo è ispirare il visitatore, accompagnarlo nella scoperta della Valsugana e facilitare l'organizzazione della sua vacanza, attraverso contenuti accessibili, intuitivi e orientati all'esperienza dell'utente.

Lo stesso tono dovrà guidare le risposte dell'AI Destination Concierge, che dovrà risultare accogliente, concreto e coerente con la voce del portale.

- siti di riferimento come esempio da seguire e cosa se ne apprezza:

[visit finland](#) , <https://www.myswitzerland.com/it-it/> , <https://www.destinationvancouver.com/>

16. Contenuti della proposta

I soggetti interessati sono invitati a presentare:

- profilo e competenze dell'azienda
- principali esperienze analoghe
- visione progettuale
- proposta UX/UI
- architettura tecnologica
- modalità di integrazione con Feratel e altri sistemi
- proposta per area utente e accesso unico
- proposta relativa all'AI Concierge
- proposta relativa al Portale Partner
- piano di migrazione e di tutela del posizionamento SEO
- modalità di gestione e aggiornamento dell'ecosistema
- roadmap e tempi di realizzazione, con eventuale diversa distribuzione per fasi
- composizione del team
- assistenza e manutenzione
- proposta economica, distinta per fase e per voce: sviluppo, integrazione, licenze, canoni, manutenzione e altri costi ricorrenti



17. Scenario progettuale

Per comprendere concretamente l'approccio proposto, il concorrente potrà illustrare un breve scenario relativo a un utente che **sceglie la Valsugana, indica i propri interessi e le caratteristiche del viaggio, riceve una proposta personalizzata, individua una struttura ricettiva, costruisce il proprio itinerario, prenota un'esperienza e utilizza successivamente l'AI Concierge durante il soggiorno.**

Potrà inoltre essere illustrato il funzionamento del Portale Partner attraverso un esempio di comunicazione di un'iniziativa o di un progetto promosso dall'APT.

18. Condizioni della procedura

Natura dell'avviso: Il presente avviso ha esclusivamente lo scopo di raccogliere manifestazioni di interesse e non costituisce proposta contrattuale, offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c., né promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c.

Le proposte presentate non vincolano in alcun modo Apt, la quale le valuterà a proprio insindacabile giudizio, sulla base dei criteri indicati nel presente avviso e nella propria procedura acquisti e di ogni altra considerazione di opportunità, senza che ne derivi alcun obbligo di dare seguito alla procedura, di stilare graduatorie o di stipulare contratti con uno o più proponenti.

Apt si riserva, in ogni caso, la facoltà, in qualsiasi momento e a sua discrezione, di sospendere, modificare, prorogare, annullare o revocare in tutto o in parte il presente avviso, di non procedere ad alcuna selezione oppure di avviare trattative con uno o più proponenti, anche separatamente. Non sono dovuti compensi, rimborsi o indennizzi di alcun tipo, neppure per le spese sostenute per partecipare.

Valore massimo stimato dell'intervento: 70 K.

Valutazione: Le manifestazioni di interesse saranno esaminate da una commissione appositamente nominata, che analizzerà la proposta tecnico economica presentata.

Referente e modalità per richiedere chiarimenti: segreteria@visitvalsugana.it – marketing@visitvalsugana.it

19. Termine per la presentazione

Le manifestazioni di interesse dovranno essere trasmesse entro e non oltre il 6 novembre 2026 all'indirizzo segreteria@visitvalsugana.it con oggetto: "Manifestazione di interesse – Ecosistema Digitale Visit Valsugana".

Levico Terme, 15 ottobre 2026

Il Direttore

Dott. Michele Oriente

