

In aeroporto decolla il primo Infopoint Gate regionale

L'Aeroporto Internazionale di Milano-Bergamo (BGY), terzo in Italia per numero di passeggeri con oltre 12 milioni nell'ultimo anno, ha inaugurato il primo degli Infopoint Gate previsti dalla Regione con l'obiettivo di valorizzare, innovare e adeguare le strutture che intercettano i principali flussi turistici della regione, ovvero, quelle localizzate negli snodi principali della rete di mobilità come aeroporti e stazioni ferroviarie. Si tratta di un'apertura in grande stile per il nuovo ufficio al servizio dei turisti, che, situato nell'area arrivi dell'aeroporto, ha un ruolo fondamentale nell'accoglienza alle persone che, per vari motivi arrivano nel nostro territorio. Un ruolo che da tempo VisitBergamo ha ricoperto con una struttura che vanta dei numeri interessanti, come l'ingresso di circa 200 persone in media al giorno, distribuite nelle 12 ore di apertura quotidiane per 364 giorni l'anno. Il point aeroportuale però necessitava di adeguarsi alle esigenze di un aeroporto in continuo movimento e trasformazione, un aeroporto che collega Bergamo con ben 130 destinazioni in 35 Paesi stranieri (Europa, Mediterraneo e Nord Africa) e milioni di persone 2.0.

Per questo è stato realizzato un importante restyling che ha unito eleganza, funzionalità, visibilità e innovazione tecnologica, a tutto vantaggio degli utenti, delle realtà direttamente interessate e del territorio in generale.

Il progetto è stato promosso da Regione Lombardia ed Explora, in collaborazione con VisitBergamo. I costi totali dei lavori (circa 100 mila euro) sono stati ripartiti tra Regione Lombardia, Camera di Commercio I.A.A. di Bergamo e la stessa VisitBergamo. Il progetto è stato realizzato anche con il supporto di SACBO, società che gestisce l'aeroporto di Milano-Bergamo, del Comune di Bergamo e della Provincia di Bergamo. Tutti i lavori sono stati coordinati con la direzione tecnica

di SACBO.

La cerimonia d'inaugurazione, tenutasi ieri giovedì 31 maggio, ha vissuto due distinti momenti: il primo dedicato alla conferenza stampa per la presentazione dell'innovativo infopoint dello scalo orobico. Hanno partecipato: VisitBergamo, con il Presidente Luigi Trigona; Regione Lombardia, rappresentata dal neo Assessore al Turismo, Marketing Territoriale e Moda, Lara Magoni; Explora; Camera di Commercio I.A.A di Bergamo, con il Presidente Paolo Malvestiti; SACBO, con l'intervento del Direttore Generale Emilio Bellingardi; il Comune di Bergamo, con il primo cittadino, Giorgio Gori.

*“Siamo onorati e nel contempo felici che Bergamo sia stata scelta per costituire il primo Infopoint della tipologia Gate della rete lombarda – sottolinea **Luigi Trigona, Presidente di VisitBergamo** -. VisitBergamo svolge da tanti anni all'interno dell'aeroporto di Bergamo quell'importante e indispensabile ruolo di promozione e accoglienza turistica. Era infatti il 2003 quando, grazie alla positiva collaborazione con Sacbo, società che gestisce con ottimi risultati l'aeroporto, aprimmo il point turistico in aerostazione, dapprima nell'area partenze e in seguito, più strategicamente, in quella degli arrivi. Il nostro ufficio turistico si è rivelato da subito davvero importante per il territorio bergamasco, ma il nostro compito è diventato ancora più importante e prezioso davanti alla crescita dell'aeroporto “Il Caravaggio”, e dell'attenzione da parte di un numero sempre maggiore di turisti e Media di tutto il mondo verso Bergamo e il suo territorio. Per tali motivi – osserva Trigona –, il debutto in questa sede del primo Infopoint Gate regionale è una bellissima notizia per tutti, viaggiatori in primis. Ringrazio Regione Lombardia e tutte le realtà che a vario titolo hanno contribuito alla realizzazione di questa nuova e preziosa struttura, fatta sì di tanta tecnologia, ma anche di persone molto capaci, che sono sempre il vero valore aggiunto quando si accoglie un ospite”.*

“L’inaugurazione del primo Infopoint Gate in Lombardia – dice l’assessore regionale al Turismo, marketing territoriale e moda, Lara Magoni – è il chiaro segnale dell’importanza che riveste il turismo per la Regione. La scelta del ‘Caravaggio’ di Bergamo è strategica: oltre ad essere uno dei maggiori aeroporti italiani, è sicuramente tra i grandi hub europei e rappresenta un punto di accesso fondamentale non solo per il territorio orobico, bensì per tutta la Regione, considerando il transito annuo che supera i 12 milioni di passeggeri. Ecco perché l’Infopoint Gate dovrà essere il biglietto da visita ideale per il turista che arriva in Lombardia, la porta di ingresso principale in una regione che dai laghi alle montagne, dalle città d’arte sino alle sue prelibatezze enogastronomiche, rappresenta un patrimonio culturale e paesaggistico di inestimabile valore”.

Il progetto, firmato dallo Studio CN10 Architetti di Sotto il Monte (BG), ha dato all’Infopoint sia una nuova funzionalità (per operatori e utenti) sia una attrattività in grado di incuriosire e promuovere al meglio le attività e le bellezze del territorio. Il progetto utilizza loghi e colori in linea con quell’immagine coordinata pensata dalla Regione per gli uffici di informazione e accoglienza turistica.

Il nuovo ufficio, completamente accessibile anche alle persone con ridotta mobilità, ha una più corretta e definita divisione tra front office (la parte dedicata alle relazioni con il pubblico o all’assistenza dei clienti) e back office (area dedicata agli operatori di VisitBergamo, chiusa al pubblico). La zona dedicata ai viaggiatori è articolata in tre aree ben definite: l’ingresso, la zona del desk per l’accoglienza e la zona dedicata all’approfondimento per l’utenza, che prevede oltre ad esposizione di materiale informativo, anche postazioni pc e consultazione di libri e materiale di tutta la Lombardia

Il nuovo **Ingresso**, dotato anche di ampia seduta, accoglie il visitatore permettendo di attendere il proprio turno o

semplicemente utilizzare il proprio device per cercare informazioni. Una grande immagine retroilluminata del territorio identifica lo spazio con il contesto esterno. La postazione touch screen permette i visitatori di reperire informazioni sul territorio senza dover necessariamente chiedere al personale dell'ufficio. La zona del **Desk** per l'accoglienza è centrale rispetto allo spazio complessivo, e permette al personale di gestire e aiutare al meglio i visitatori oltre ad essere più visibile da chi proviene dalla galleria degli arrivi dell'aeroporto. La parte finale dell'Infopoint è dedicata agli **Approfondimenti**, qui l'utente può entrare nei dettagli in merito ai temi trattati nel materiale divulgativo.

Le innovazioni tecnologiche, sommate a diversi nuovi servizi e alla fondamentale attività del personale consentono di dare all'utenza la migliore accoglienza e assistenza possibili.

Ecco alcune delle carte vincenti del nuovo ufficio:

- Il bancone del front-office dispone di un innovativo sistema di schermi touch screen integrati che permettono all'utente di inserire i propri dati sensibili necessari alla prenotazione in completa autonomia e privacy.
- La disponibilità h24 di totem multimediali esterni all'ufficio consente ai viaggiatori di reperire a qualsiasi ora le informazioni per il proprio soggiorno e di poter effettuare le prenotazioni.
- Grazie all'accordo con Booking.com, top player mondiale tra le Online Travel Agencies (Ota), sarà possibile prenotare l'alloggio in tempo reale e alla miglior tariffa disponibile.
- E' possibile prenotare le esperienze attive sul territorio. Anche per queste sarà presto disponibile l'acquisto on line che includerà anche un servizio di biglietteria per gli eventi.

A breve, inoltre, è prevista un'altra importante novità: VisitBergamo sta mettendo a punto un accordo di cogestione

dell'ufficio che permetterà di ampliare la gamma di servizi turistici offerti ai passeggeri in transito e al contempo di allungare l'orario di apertura garantendo così un'apertura giornaliera che andrà dalle 7.00 alle 23.00.

L'apertura del primo Infopoint Gate prevede infine anche l'utilizzo di una nuova tecnologia estremamente innovativa, che viene sperimentata da Explora per la prima volta proprio all'aeroporto di Bergamo. Si tratta di un sistema di telecamere posizionate all'interno dell'ufficio che consente di tracciare (all'interno delle norme sulla privacy) gli ingressi in maniera automatica, conteggiando il reale flusso delle persone in entrata e fornendo una serie di dati utili alle valutazioni statistiche.

Con il nuovo Infopoint Gate i viaggiatori nazionali e internazionali appena atterrati a Bergamo potranno immediatamente "conoscere e vivere" il nostro territorio.

