

Designação do projeto | TOURIST COMPANION

Código do projeto | 11398

Objetivo principal | O projeto TOURIST COMPANION visou a criação de uma suite de produtos complementares à oferta existente nos produtos e serviços baseados na plataforma de apoio aos Contact Centers da COLLAB, desenvolvendo uma plataforma voltada para agentes de Turismo incumbentes, que lhes permitirá reforçar os seus serviços de apoio aos turistas através da GeoGamification integrada com contact center multimédia, o que levará a uma maior motivação dos turistas a ter experiências mais ricas e mais apoiadas.

Região de intervenção | Lisboa

Entidade beneficiária | Collab

Data de aprovação | 16 de Abril de 2016

Data de início | 1 de Dezembro de 2015

Data de conclusão | 30 de Novembro de 2017

Custo total elegível | 969.366 €

Apoio financeiro da União Europeia | FEDER – 387.746 EUR

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos

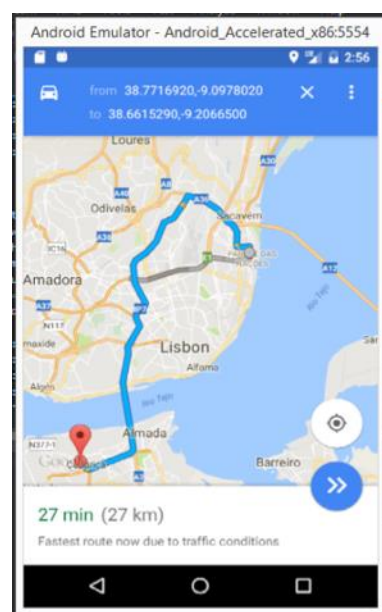
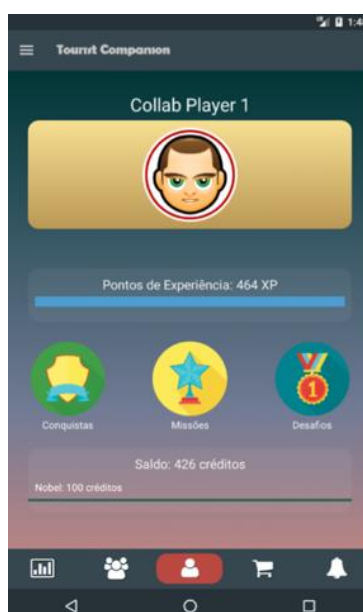
Através da plataforma será possível disponibilizar os seguintes serviços:

- Sugestões de itinerários turísticos, incluindo excursões, ou experiências preferenciais (exemplo: igrejas de Lisboa, Museus de Arte, Restaurantes Gourmet, etc.), através do canal digital (website, tablet ou smartphone) ou canal telefónico (voz tempo real ou IVR).
- Networking social, com outros turistas que utilizem a plataforma através de um tablet, smartphone, ou computador, permitindo otimizar a possibilidade de angariar outros turistas para excursões ou avisar de problemas (sítios fechados, filas enormes, etc.)
- Gamification baseado em Challenges e Achievements suportados por Geocaching (GPS), em que as sugestões de itinerários turísticos podem ser completadas com a obtenção de pontos pela presença nos locais das experiências sugeridas, comprovadas por exemplo com fotografias com georreferenciação, ou senhas com códigos dos locais (restaurantes, museus, etc.). A participação ativa nos jogos e a obtenção de pontos permite que estes possam depois ser trocadas por benefícios a serem disponibilizados pelos agentes envolvidos no programa.
- Integração nativa com contact center multimedia para ao apoio ao turista, prestação de informações com contexto geográfico (“Perto de si recomendo-lhe...”), serviço de táxis e push de notificações a outros turistas (“Quem quer juntar-se a esta excursão?”).

- Gestão de sistemas de Fidelização, através dos pontos acumulados pelos turistas no seu desempenho da Gamification baseado em Geocaching e Gamification baseado em Quiz, podendo ser convertidos em prémios disponibilizados pelos agentes turísticos aderentes ao serviço e presentes na plataforma (exemplo: Pacote de Travesseiros na Piriquita)



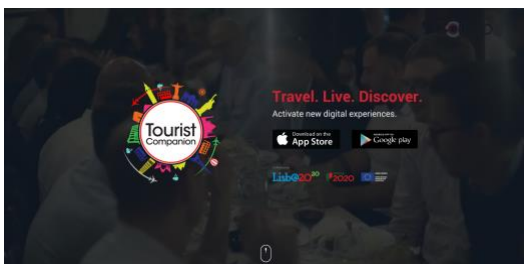
Identidade Visual do Projeto



APP móvel



Utilização da APP no evento CollabXperience'17



Microsite em www.collab.com/tourist-companion



Flyer Triptico – 13x18 cm (fechado) | 39x18 cm (aberto)