



Quelli che aspettano..



**Valentina Gallazzi**  
**Marketing e Servizi ai visitatori**

28 maggio 2021

# La Veneranda Fabbrica del Duomo

La Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano è l'ente preposto alla conservazione e valorizzazione della Cattedrale di Milano. Istituito nel 1387 da **Gian Galeazzo Visconti**, si adopera da oltre 630 anni nella **tutela** e **valorizzazione** del Duomo. La sua attività si articola in molteplici settori:



- Accoglienza fedeli e visitatori
- Attività di restauro del Monumento e dei beni storico artistici, incluso la gestione e organizzazione del ciclo del marmo nei 3 cantieri: cava di Candoglia, laboratorio marmisti, e cantiere Duomo
- Area cultura e conservazione: Museo del Duomo; Archivio e Biblioteca; Cappella Musicale e Attività culturali
- Raccolta fondi
- Servizi ai visitatori: biglietteria, visite guidate e DuomoShop e servizi accessori
- Gestione risorse e amministrazione



# TARGET

**TURISTA  
INTERNAZIONALE**

**74% PRIMA VISITA DUOMO**

**2,8 MILIONI biglietti  
nel 2019**

**Sito duomomilano.it meta di  
oltre un milione di utenti  
unici all'anno**

Clientela molto variegata per  
cultura, provenienza, necessità e  
tipologie di richieste

Pubblico sempre diverso di anno  
in anno e di stagione in stagione

Fruisce *una tantum* dei servizi e  
dell'offerta commerciale



# Il Complesso Monumentale

## Tipologia Biglietti e Canali di Vendita



Terrazze



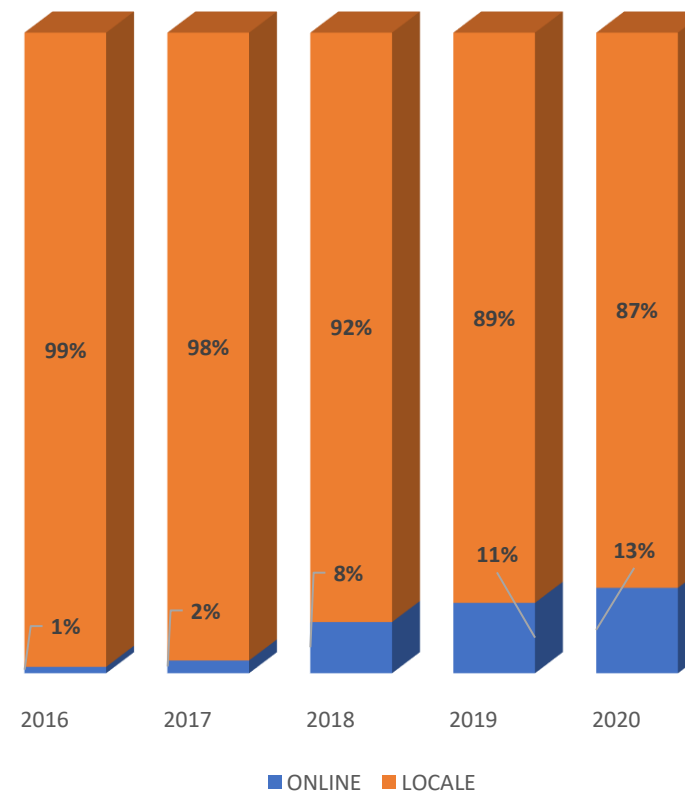
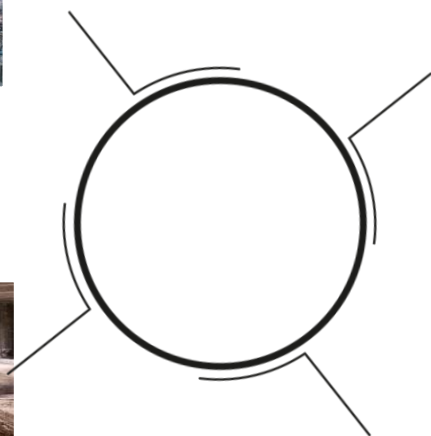
Duomo



Area Archeologica

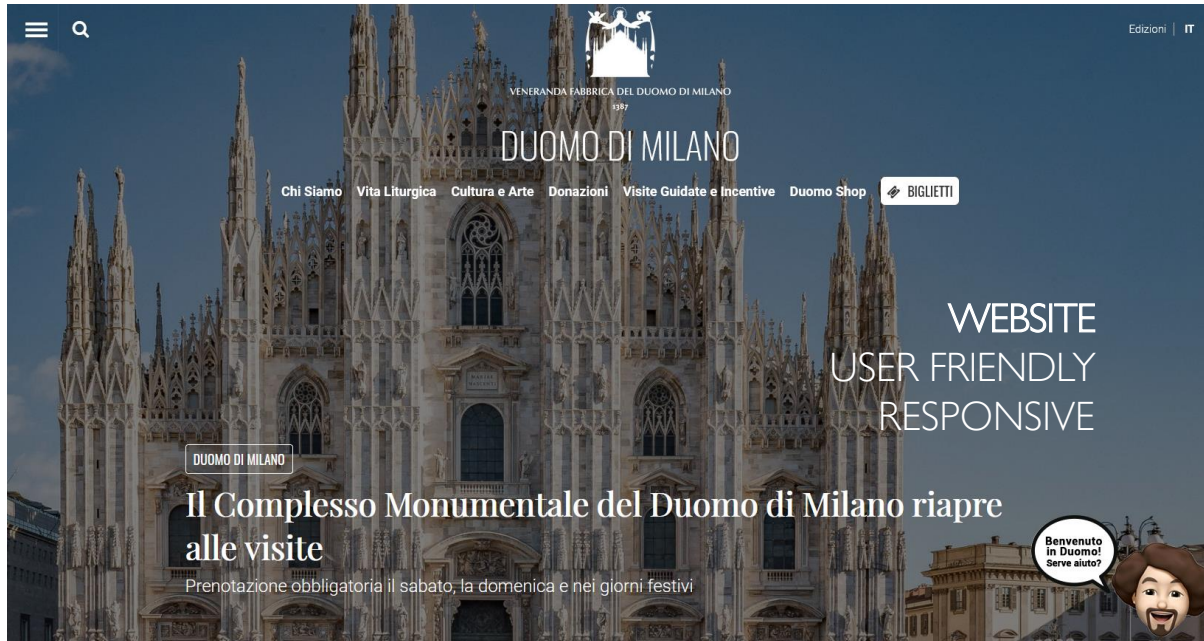


Museo, Tesoro e chiesa di S. Gottardo





# Il Chatbot di Gian Galeazzo dà il benvenuto ai visitatori del sito del Duomo di Milano



Nel 2021

Chat totali: 3876

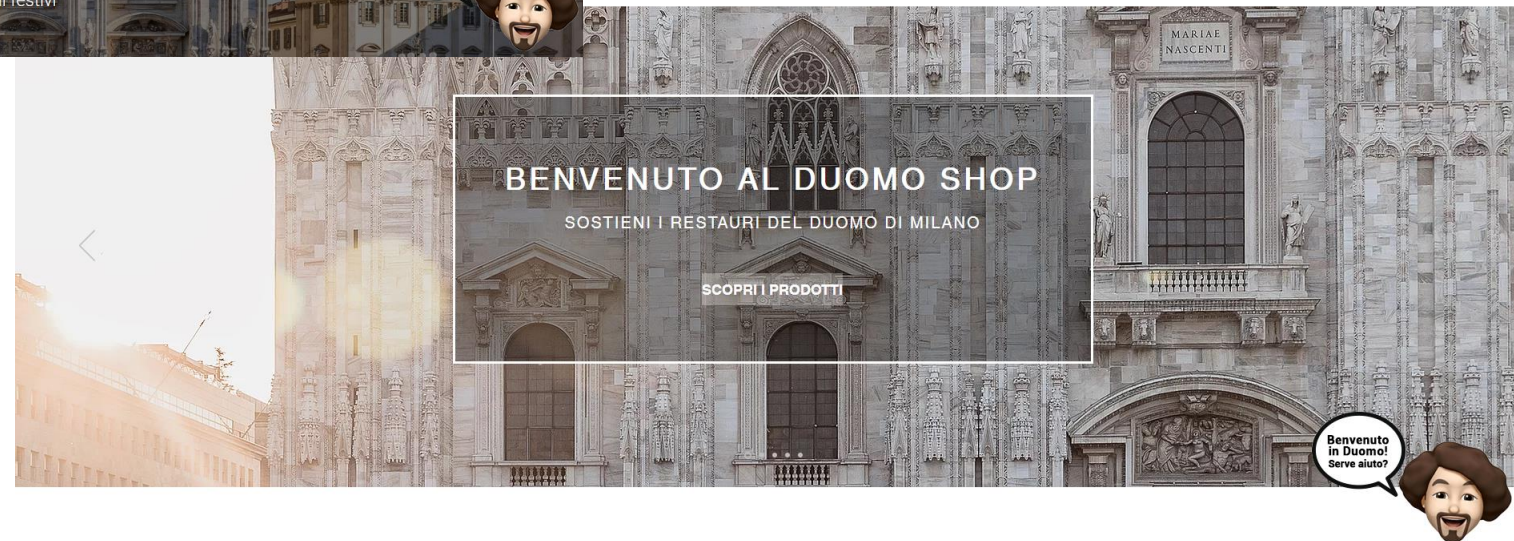
67,334 minuti e 48 secondi

Messaggi 4,660

Messaggi operatore 2,745

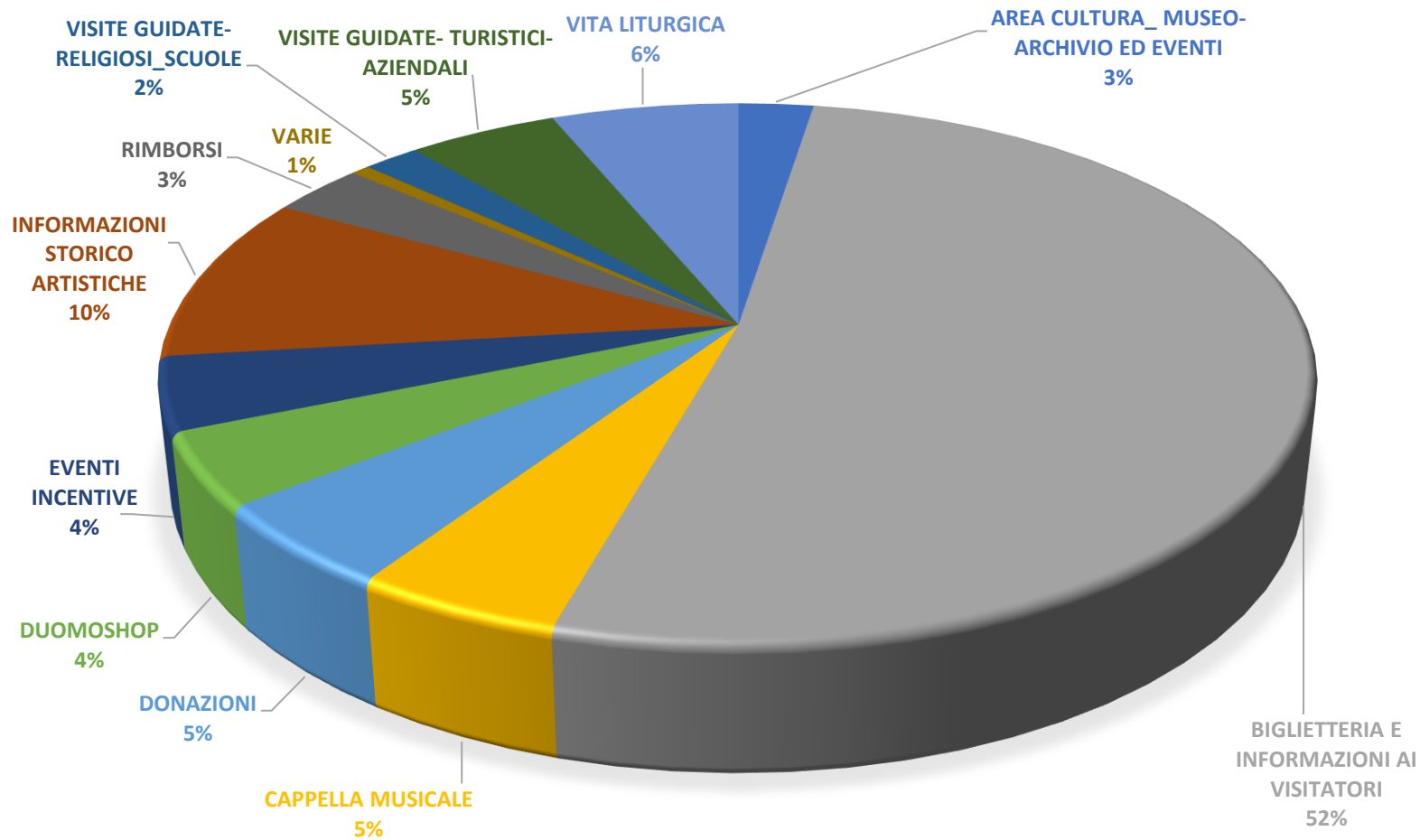
Home | Negozio | Capolavori | Duomo Card | Collezioni | Corporate Gift | Chi Siamo | Log In | IT | EN

Powered by



# Il Chatbot di Gian Galeazzo dà il benvenuto ai visitatori del sito del Duomo di Milano

## MACRO CATEGORIE PER FREQUENZA



## PUNTI CHIAVE

- Savings: tempo e persone
- Qualità del servizio di CC
  - Disponibile 24/7
  - Servizio bilingue
  - Standard qualitativi
  - Gestione rapida aggiornamenti contenuti
- Analisi dei dati e conoscenza dei bisogni del pubblico
- Continuo incremento della Knowledge Based
- Escalation operatore
- Sviluppo futuro nuova biglietteria

# Grazie!

