

FAQ



# Sistema di Gestione Dati Turistici

## Domande Frequenti

### TURISMO 5

## Sommario

UTILIZZO DEL SISTEMA TURISMO 5	2
ACCESSO AL SISTEMA TURISMO 5	2
TRASMISSIONE DATI	3
MESSAGGI DI ERRORE	5
STORICO OSPITI	6

### UTILIZZO DEL SISTEMA TURISMO 5

**1. È necessario utilizzare il sistema Turismo 5?**

Sì, Turismo 5 è l'unico strumento per le strutture ricettive per comunicare i flussi turistici a Regione Lombardia e ad ISTAT a partire dal gennaio 2018.

**2. È obbligatorio usare Turismo 5 per la comunicazione dei dati alla Regione e ad ISTAT?**

Sì, la Legge Regionale n. 27/15, art. 38 "Disposizioni comuni per attività ricettive alberghiere e non alberghiere" al comma 8, individua l'obbligo per le strutture ricettive alberghiere e non alberghiere, compresi gli alloggi o porzioni degli stessi dati in locazione per finalità turistiche ai sensi della legge 9 dicembre 1998, n. 431, di comunicazione dei flussi turistici secondo le indicazioni regionali.

**3. Da quando devo utilizzare Turismo 5?**

Il sistema Turismo 5 è attivo dal 18 gennaio 2018. Su Turismo 5 si devono caricare gli ospiti che soggiornano nella struttura a partire da gennaio 2018.

**4. I dati dei flussi relativi all'anno 2017 devono essere caricati su Turismo 5?**

No, i dati del 2017 devono essere caricati sul vecchio sistema "NewTurismo" o essere comunicati alla Provincia di riferimento secondo le usuali modalità.

**5. Se utilizzo Turismo 5, devo comunicare i dati alla Questura tramite AlloggiatiWeb?**

Sì, il caricamento degli ospiti sul portale della Questura AlloggiatiWeb è obbligatorio. Per quelle strutture che utilizzano Turismo 5 come gestionale per il check-in degli ospiti, il sistema Turismo 5 agevola questo processo in quanto genera il file che dovrà essere caricato sul portale AlloggiatiWeb come previsto dalla normativa vigente.

**6. Entro quando devo comunicare i dati su Turismo 5?**

Preferibilmente la registrazione degli ospiti è giornaliera contestualmente all'invio dei dati alla questura. In ogni caso la registrazione degli ospiti per l'intero mese deve essere effettuata entro il 5° giorno del mese successivo.

### ACCESSO AL SISTEMA TURISMO 5

**7. Non ho la username di accesso, come devo procedere?**

Per richiedere la credenziale personale di accesso («username») è necessario compilare il "modulo" scaricabile dalla home page di Turismo5 (<https://www.flussituristici.servizirl.it>) indicando i propri dati e quelli della struttura ricettiva per cui si sta richiedendo l'abilitazione. Inviare il modulo compilato all'indirizzo e-mail dell'ufficio provinciale di competenza indicato nel modulo stesso.

**8. Provo ad accedere con la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e il sistema mi chiede di inserire il codice regionale. Cosa devo fare?**

Il codice regionale della struttura deve essere richiesto alla provincia di riferimento. Una volta ricevuto, il codice regionale dovrà essere inserito nell'apposito spazio e, dopo aver selezionato il ruolo per cui si fa richiesta (es.

gestore, addetto alla movimentazione), cliccare su collega. Arriverà conferma via mail a seguito di approvazione da parte della Provincia. Una volta ricevuta la conferma sarà possibile accedere con la propria CNS e password.

**9. Ho dimenticato la password di accesso a Turismo 5, come devo procedere?**

Cliccare “recupero password” nella pagina di login. Dopo aver specificato il nome utente e un indirizzo e-mail valido, riceverete un link che consentirà di crearne una nuova. Si consiglia inoltre di salvare le credenziali per permettere l’accesso in maniera immediata; mettere quindi la spunta su “ricorda credenziali”.

**10. Ho cliccato “recupera password” ma non ho ricevuto la mail all’indirizzo specificato.**

Se il recupero password non è andato a buon fine, è possibile richiedere di resettare la password. Contattare la provincia di riferimento e richiedere il reset della password.


Le e-mail delle province per la gestione delle credenziali sono indicate nel “modulo” scaricabile dalla home page.

## TRASMISSIONE DATI

**11. Sto inserendo i dati degli ospiti ma non viene riconosciuto il comune di nascita e non riesco a concludere il check-in.**

Probabilmente si sta cercando di inserire un comune attuale differente da quello di nascita che negli anni può essere variato. Per quanto riguarda il comune di residenza la denominazione corretta da selezionare è sempre la più recente (es. per il comune di Lenno, selezionare il Comune di Tremezzina, nato dalla fusione di Lenno, Mezzegra, Ossuccio e Tremezzo).

**12. Cliccando “salva” per registrare l’ospite la procedura non va a buon fine.**

Quando si verifica questa situazione non sono stati compilati i campi obbligatori della scheda contrassegnati da questo simbolo . Un avviso informerà che la maschera non è completa, contrassegnando i campi obbligatori non compilati. Ricontrollare la maschera di inserimento procedendo orizzontalmente, da sinistra verso destra, facendo attenzione ai campi obbligatori.

**13. È possibile snellire la procedura di registrazione per ospiti inseriti precedentemente?**

Sì, esiste una funzione “ricerca ospiti” che permette di recuperare i dati adattandoli all’inserimento in corso.

Nella maschera di registrazione ospite inserire il cognome del soggetto e cliccare la lente azzurra.

In alto a destra verrà mostrato il risultato della ricerca; se compaiono più soggetti selezionare quello interessato.

Verrà così compilata, in parte, la maschera di registrazione e basterà solo integrare/modificare i dati per concludere l’operazione.

**14. Nel tentativo di registrare un ospite mi compare il seguente errore: “Non è possibile inserire una presenza per il giorno 14-08-2017 perché la struttura” è chiusa; cosa devo fare?**

Significa che sul calendario è stato indicato il giorno di chiusura. Se non è corretto, selezionare nel menù check-in la voce “gestione disponibilità”, controllare di essere sul mese in questione, fare un click sul giorno interessato. Si aprirà una maschera dove potrete specificare l’apertura mettendo la spunta su “struttura aperta”.

La casellina del calendario da grigia (stato di chiusura) diventerà verde (struttura aperta). Potrete ora tornare al check-in e procedere con l’inserimento.

**15. Devo inserire un gruppo; come devo procedere?**

Inserire come primo soggetto il capo, al quale va assegnata la totalità di camere dell’intero nucleo (vale lo stesso per le famiglie). Selezionare quindi come tipologia alloggiato “capogruppo”, compilare i campi e salvare la maschera. Successivamente inserire gli altri componenti scegliendo “membro di gruppo” e avendo cura di indicare per ognuno il capo di riferimento che comparirà nel menu a tendina al di sopra della maschera.

Per membri e familiari le informazioni relative alla residenza, cittadinanza, stato di nascita e date del soggiorno vengono ereditate dal capo; modificarle quindi solo se diverse.

Inoltre i dati del documento di riconoscimento non vengono richiesti.

**16. Un soggetto appartenente ad un nucleo familiare arriva due giorni dopo i restanti componenti; posso inserirlo?**

Sì, ma bisogna tenere conto dell’invio dati alla questura se si utilizza la sezione dedicata di Turismo5.


Se si vuole caricare il soggetto all’interno del nucleo familiare precedentemente inserito, procedere normalmente come l’inserimento di un familiare; selezionare quindi il relativo capofamiglia e compilare la

maschera di registrazione. Per la trasmissione alla questura, in questo caso, occorrerà caricarlo manualmente sul portale alloggiati come singolo, poiché un familiare distaccato dal suo capo verrebbe scartato dal sistema. Consigliamo di inserirlo direttamente su Turismo5 come ospite singolo, prestando attenzione al campo delle camere occupate, che andrà valorizzato con 0, poiché l'individuo occuperà una camera già assegnata al capo. In quest'ultimo caso è possibile utilizzare la funzione di "genera file questura" per comunicare i dati alla polizia di stato.

**17. Ho degli ospiti singoli che condividono la stessa camera. Come si inseriscono?**

La procedura migliore è inserirli tutti come ospiti singoli, ma solo ad uno di loro lasciare l'occupazione camera 1 di default, per gli altri ci dovrà essere zero.

**18. Come faccio a scaricare il modulo di informativa privacy?**

Basterà cliccare il seguente pulsante  per scaricare il modello posizionato nella lista degli ultimi ospiti inseriti oppure direttamente dallo storico.

**19. A cosa serve il pulsante "pulisci" in fondo alla pagina?**

Il pulsante "pulisci" viene utilizzato per ripulire la schermata di registrazione più velocemente nel caso di errata compilazione.

**20. Una volta che ho inserito l'ospite cosa devo fare per comunicarlo all'Ente intermedio preposto alla raccolta del movimento turistico nell'ambito del Programma Statistico Nazionale PSN (provinciale/regionale/ISTAT)?**

Nient'altro, dal momento che i dati sono inseriti nella maschera di check-in ovvero è stato caricato il file prodotto dal gestionale, possono essere consultati in tempo reale solo dagli operatori del Sistema, nel rispetto della privacy.

**21. Ho erroneamente inserito un ospite mettendolo come singolo invece di catalogarlo come familiare, è possibile modificarlo?**

Non è consentito il cambio di tipologia ospite a meno che non venga eliminato e reinserito. In alternativa se non si vuole procedere con la cancellazione si può lasciare invariato, l'importante che non abbia camere assegnate poiché già compreso nel nucleo familiare. Quindi aprire la maschera di modifica ed accertarsi che in camere occupate ci sia il valore zero.

**22. Cosa faccio se non vedo l'ospite inserito tra l'elenco degli ultimi?**

Se non si trova nella lista immediatamente sotto la maschera di registrazione è sicuramente stato inserito con una data più remota, si troverà quindi nello "storico ospiti" sottomenù di "check-in" aiutandosi con i parametri di ricerca, diversamente l'operazione potrebbe non essere andata a buon fine.

**23. Il mezzo di trasporto è obbligatorio?**

Tipo di turismo, mezzo di trasporto, titolo di studio e canale di prenotazione non sono campi obbligatori al fine dell'inserimento, consigliamo comunque di compilarli poiché arricchiscono il dato raccolto per scopi statistici.

**24. È passato del tempo dall'effettivo arrivo degli ospiti posso caricarli ugualmente?**

Certamente. Se per qualche motivo il caricamento non è stato immediato, è comunque possibile inserire gli ospiti indicando le reali date del soggiorno.

**25. Devo caricare il file generato dal mio software gestionale. Come posso fare?**

Per poter inserire gli ospiti tramite file generato da un proprio software gestionale andare nella voce "menu", entrare in "check-in" e cliccare "importa file da gestionale". Cliccare poi "seleziona file" e scegliere il file da importare dal proprio pc.

**26. Dove trovo il tracciato record da inviare alla mia software-house?**

Nella pagina iniziale del sito sul lato destro si trova un riquadro con più voci, scegliere "manuali". Oltre alle guide dell'applicativo si troveranno i due tracciati record da scaricare per files \*.txt oppure \*.xml il formato più recente.

**27. Inizialmente ho caricato con \*.txt, ora vorrei passare all' \*.xml è possibile?**

Assolutamente sì, i due files valgono entrambi.

**28. Quando carico il file compare un errore riguardante la sovraoccupazione di camere occupate rispetto alle disponibili?**

Questo errore si genera quando il numero di camere occupate supera il numero di camere totali disponibili indicate nella disponibilità ricettiva della struttura. Si consiglia pertanto di verificare l'origine di tale dato.

I casi possono essere due:

- effettivamente il numero di camere occupate è maggiore di quelle disponibili, in questo caso ricontrollare i check-in inseriti e le camere assegnate poi eliminare/modificare quelle in eccesso;
- il numero di camere e letti disponibili indicato nel file \*.txt/\*.xml è minore rispetto a quello effettivo, se così fosse, comunicare alla software-house di correggere il dato sul proprio gestionale (campi 22 e 23 per il tracciato al fine di esportare il file corretto.

## MESSAGGI DI ERRORE

**29. Quando carico il file compare il messaggio "lunghezza record errata":**

I motivi possono essere molteplici: Il numero di caratteri della riga letta non corrisponde a quello atteso in base alle specifiche del tracciato.

**30. Quando carico il file compare il messaggio "estensione errata":**

Gli unici formati compatibili con la procedura sono \*.txt ed \*.xml, tutti gli altri formati non verranno accettati dal sistema.

**31. Carico il file e compare il seguente errore: "scheda già registrata con tipo alloggiato differente"**

Significa che l'ospite con stesso idSWH (id software house) risulta già caricato in banca dati con un'altra tipologia di Alloggiato (es. ospite singolo, capo gruppo, famiglia ecc. ...), pertanto non è possibile un ulteriore caricamento. Verificare il precedente inserimento, in caso di errore eliminare l'ospite e reinserirlo.

**32. Un ospite appartenente ad un nucleo familiare arriva due giorni dopo i restanti componenti, come devo procedere?**

Se si utilizza il file in format \*.xml non ci sono problemi poiché si basa sul giorno, quindi vengono inseriti i movimenti del giorno indipendentemente dalla tipologia di ospite, a patto che ad ogni membro di gruppo o familiare corrisponda il proprio ID capo di riferimento.

Nel caso di trasmissione tramite file \*.txt questo non è possibile. Infatti questo tipo di formato è basato sull'ospite e non sul giorno (inteso come scala temporale); pertanto trasmetterlo come ospite singolo facendo attenzione al numero di camere occupate per il quale andrà specificato 0 (poiché già compreso nell'inserimento del capo) o ritrasmettere l'intero gruppo.

**33. Sto caricando il file ma non viene accettato poiché i dati risultano già consolidati, cosa significa?**

Questa situazione si verifica quando l'ente amministratore (Provincia) ha già consolidato i dati del suddetto mese. Dopo la validazione infatti non sono consentite modifiche ai dati inseriti, nel caso di bisogno contattare direttamente la Provincia di riferimento.

**34. Vorrei eliminare i dati inseriti per caricare nuovamente il file, è possibile?**

Non è necessario l'intervento dell'ente per l'eliminazione degli stessi salvo casi particolari. Basterà infatti correggere i dati sul vostro gestionale, produrre nuovamente il file e ricaricarlo. Si ricorda infatti che è possibile, modificare o eliminare gli ospiti già caricati con un precedente file tramite le codifiche ammesse dal tracciato. Se invece è stato inserito il file sbagliato, si potranno eliminare direttamente i dati dallo storico previa selezione.

**35. Vorrei sapere qual è stato l'ultimo mese caricato.**

Per conoscere l'ultimo inserimento fatto, basterà andare nella voce "menu" - "check-in", cliccare su "importa file da gestionale" e selezionare il tab "storico" per avere l'elenco dei file trasmessi.

**36. Continuo a caricare il file \*.txt ma non vedo nulla di inserito nello storico.**

Verificare che i dati siano stati inseriti correttamente. Controllare il formato delle date (gg/mm/aaaa) e i messaggi visualizzati nel corso della importazione.

**37. Sto caricando con il file \*.xml ma compaiono un sacco di errori e i dati non vengono salvati dal programma.**

Verificare la correttezza del file, spesso accade che i tag (<...>) che lo compongono non siano denominati esattamente come il tracciato oppure mancano delle parti di esso, anche se non contengono valori infatti le intestazioni all'interno del file devono essere presenti. In questo caso contattare la software-house in questione. È possibile consultare gli esempi di tracciato corretto nel documento pubblicato nel sito di Turismo5.

**38. Sto caricando il file \*.xml ma viene scartato un gruppo al suo interno, per quale motivo?**

Quando si carica il file contenente un nucleo familiare o gruppo accertarsi sempre che sia specificato l'idSWH del capogruppo/capofamiglia. Contattare la software-house in caso di problemi.

**39. La casellina del calendario rimane gialla nonostante ci sia un ospite inserito**

Questa casistica avviene quando l'ospite caricato è stato indicato come "non turista" (è stata spuntata la casellina "Ospite non turista"), così facendo non va ad aumentare né il numero di presenze né di camere occupate, appare quindi come giorno a movimento zero.

**40. Il calendario viene compilato automaticamente?**

Per quanto riguarda l'apertura (casellina verde) e quindi l'inserimento del check-in sia in maniera manuale sia tramite upload dei files sì.

Per quanto riguarda la chiusura (casellina grigia) occorre farlo manualmente dalla procedura per coloro che caricano a mano o con file \*.txt, se invece si dispone del file di "nuova generazione" \*.xml per l'inserimento di ospiti, la funzione è già prevista come indicato nel tracciato record.

Di seguito le istruzioni per chi carica manualmente:

- Per rendere chiusi i giorni rimasti volutamente vuoti, cliccare il bottone "rimanenti chiusura"
- In alternativa per intervenire su un giorno preciso oppure un determinato periodo, cliccarci sopra e nella finestra che appare togliere la spunta a "struttura aperta".

Per estenderlo ad ulteriori giorni mettere una data di fine in "propaga valori fino"

Per indicare movimento zero (casellina gialla) ovvero quando non si hanno né ospiti arrivati né presenti, obbligatorio per tutte le tipologie di caricamento (sia manuale che da file), cliccare il pulsante "rimanenti movimento zero" per completare il mese. Consigliamo comunque di effettuare questa operazione a mese concluso.

**41. Il numero di camere occupate è editabile direttamente dal calendario?**

Questa funzione non è disponibile dal calendario ma bisogna necessariamente passare dallo storico ospiti modificando una o più schede. Diversamente, caricare un file di rettifica per gli inserimenti da file (\*.txt e \*.xml).


## STORICO OSPITI

**42. Ho inserito degli ospiti, come faccio a vedere se è andato tutto a buon fine?**

Ogni volta che si caricano ospiti apparirà un messaggio di riscontro positivo o meno dell'operazione (in alto a destra). In ogni caso è possibile visualizzare l'elenco di ciò che è stato inserito nella sezione dello storico ospiti all'interno del menù "check-in".

Procedere in questo modo: inserire le date di inizio e fine periodo, selezionare dal menu a tendina la presenza od eventualmente l'arrivo e se non ci sono ulteriori filtri da ricercare cliccare su filtra.

È inoltre possibile anonimizzare l'elenco degli ospiti (attenzione, la procedura non è reversibile) per motivi di privacy dopo averli trasmessi alla questura con l'apposito pulsante oppure modificare od eliminare la scheda.

Per esportare l'elenco degli ospiti, cliccare su uno dei seguenti pulsanti . Il file potrà essere salvato nei seguenti formati: \*.csv, \*.pdf, \*.xls.

**43. Devo ricercare un ospite ma vedo tutti i nomi con la dicitura "nominativo riservato"**

Questa situazione accade quando si carica tramite file (sia \*.xml, sia \*.txt) oppure è stato cliccato volontariamente o erroneamente il pulsante sulla procedura "anonimizza selezione" dal quale non è più possibile tornare indietro.

L'unica maniera per trovare la persona ospitata è utilizzare i molteplici filtri di ricerca che si trovano sotto l'intestazione di ogni colonna.

Filtrando tra provenienza, date del soggiorno e utilizzando l'opzione presente o arrivato si riuscirà a risalire. Ricordiamo inoltre che ogni ospite è identificato da un ID univoco di riconoscimento.

**44. Ho generato il file per il caricamento sul portale "Alloggiati web" ma sul portale alloggiati non vedo nulla**

Non basta generare il file, l'operazione non è ancora terminata.

Una volta cliccato genera file questura cliccare in seguito "scarica", poi salvare il file sul pc. Sempre sulla stessa pagina tramite il link si accederà al portale alloggiati dove andrà caricato il file salvato.

**45. Devo generare il file degli ospiti, ma uno di loro l'ho caricato manualmente direttamente sul portale alloggiati, come faccio ad escluderlo?**

Quando si seleziona il giorno da generare, al di sotto compare la lista degli ospiti contenuti al suo interno, ad inizio riga si trova una casellina da spuntare nel caso si voglia omettere dal file un determinato nominativo.

Arrivo	Partenza	Tipo	Cognome	Nome	Cittadinanza	Err
<input checked="" type="checkbox"/> 17/03/2016	19/03/2016	Capogruppo			ITALIA	
<input checked="" type="checkbox"/> 17/03/2016	19/03/2016	Membro Gruppo			ITALIA	

**46. Ho inserito gli ospiti tramite file ma non c'è nulla da esportare nella sezione "genera file questura".**

Tale funzione è disponibile solo per chi carica da check-in. Chi utilizza un gestionale locale genera già con esso il file per la Questura, non ha quindi necessità di utilizzare questa funzione in Turismo5.

**47. Quando accedo sul sito "Alloggiati Web" (https://alloggiatiweb.poliziadistato.it/PortaleAlloggiati/) mi dà un errore sul certificato.**

Vi invitiamo a contattare direttamente la questura per chiarimenti in merito.

**48. È possibile utilizzare la prenotazione inserita per fare il check-in?**

No, sono due cose separate. La prenotazione è finalizzata a eventuali analisi di previsione sui flussi turistici; il check-in è finalizzato invece al calcolo di arrivi e presenze come da PSN.

**49. Se un cliente è stato inserito nella sezione "prenotazione" e non si presenta?**

Non essendoci una correlazione diretta tra check-in e prenotazioni non è necessaria alcuna modifica. Se si desidera, è possibile eliminare dallo storico le prenotazioni.

**50. C'è la possibilità di estrapolare i dati della ricerca?**

Assolutamente sì. Si possono estrapolare i dati in tre formati diversi \*.csv, \*.pdf, \*.xls. Selezionare quello a voi più congeniale.

**51. Non tornano gli inserimenti con le statistiche, quale può essere il problema?**

Principalmente i motivi possono essere due:

- Per chi compila la maschera di check-in, potrebbero essere stati inseriti degli ospiti non turisti, che ai fini statistici non vengono conteggiati;
- Per chi carica tramite file, potrebbe essere stato dimenticato il campo "residenza". Essendo la statistica basata sulla provenienza, gli ospiti non vengono riconosciuti e di conseguenza conteggiati.

**Per richiedere assistenza su problematiche di carattere tecnico contattare il numero verde o inviare una mail**

**800.070.090**

*il numero verde è disponibile dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20*

[info-flussituristici@lspa.it](mailto:info-flussituristici@lspa.it)