

TAKE THINGS & DATA FURTHER

Nuevos perfiles y nuevas tendencias de los turistas

Sabrina Muñoz
Commercial Head Brazil Market | AI of Things

IOT & BIG DATA

Organización Internacional de Turismo Social (ISTO) | 25 de Junio de 2021



**LA PRÓXIMA
GRAN
REVOLUCIÓN
DIGITAL
EN 2030...**

x5

CONEXIONES

>10

DISPOSITIVOS
PER CÁPITA

x5

AUMENTO DE
DATOS ANUAL



CÓMO HA IMPACTADO EL COVID EN NUESTRA SOCIEDAD



Incertidumbre en los comportamientos y hábitos de consumo



Variabilidad en los desplazamientos



Distanciamiento social en todos los entornos



Criticidad en la toma de decisiones basada en datos



Afectaciones en la cadena de suministro (efecto látigo)



Fluctuaciones en los mercados de la compra de materias prima



Adaptación a los cambios regulatorios y de sistema

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Tecnologías como IoT, Big Data, Blockchain o realidad virtual son clave para impulsar la reconversión del turismo hacia lo que ya se conoce como **Destinos Turísticos Inteligentes**

TENDENCIAS

ATENCIÓN AL TURISTA ON/OFF

SENSORIZACIÓN PARA CONOCER EL ENTORNO EN TIEMPO REAL

NUEVOS SVA PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA DIFERENCIAL

MODELOS DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADOS

RETOS

ATRAER Y FIDELIZAR TURISTAS DE FORMA DIGITAL

SEGMENTACIÓN DE VISITANTES Y OFERTA TURÍSTICA DEDICADA

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS MÁS ALLÁ DEL TURISTA: EVITAR LA GENTRIFICACIÓN

POSICIONARSE COMO DESTINO SEGURO



ACCIONES TRANSFORMADORAS DEL SECTOR

**A TRAVÉS DE UN
TURISMO INTELIGENTE**

**RESTABLECIMIENTO DE
LA CONFIANZA**

**BÚSQUEDA DE
DIFERENCIACIÓN**

**PERSONALIZACIÓN DE
LA EXPERIENCIA**

**REINVENCIÓN DE
SERVICIOS**

TRANSFORMACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO



Ajuntament de Granollers



Prefeitura Municipal da Estância Hidromineral de Águas de São Pedro

ES REAL



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria do Turismo



CASO DE ÉXITO

RESTABLECIMIENTO DE LA CONFIANZA

ESPACIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES COVID



Movistar usará innovación tecnológica y seguridad física en sus tiendas como protección ante el Covid-19, con soluciones pensadas para ser adaptadas a diferentes espacios y aforos y para ser controladas en remoto por los empleados, evitando el contacto directo.

INFORMACIÓN A CLIENTES

PANTALLAS DE MARKETING DINÁMICO PARA INFORMAR A CLIENTES DE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA GARANTIZAR SU SEGURIDAD

SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO

GESTIONANDO DE FORMA REMOTA EL ACCESO DE CLIENTES Y EVITANDO MASIFICACIONES

ELEMENTOS DE HIGIENIZACIÓN.

HIGIENIZADORES DE LUZ ULTRAVIOLETA, CÁMARAS TERMOGRÁFICAS, PURIFICADORAS DE AIRE CON FILTROS HEPA

“TECNOLOGÍA PARA PRESERVAR LA SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD DE LOS CLIENTES”

CASO DE ÉXITO

BÚSQUEDA DE DIFERENCIACIÓN TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN CLUB DE FÚTBOL



ATLÉTICO DE MADRID
1903

El objetivo del Club consistía en poner en valor sus activos deportivos, instalaciones y su afición tomando decisiones óptimas basadas en datos y adaptando la oferta a abonados, socios y fans.

REDEFINICIÓN DEL CUSTOMER
JOURNEY DEL AFICIONADO

EN FUNCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DE AFICIONADO, FAN,
SOCIO O ABONADO

DESARROLLO DE ROADMAP
ANALÍTICO Y PLATAFORMA CORPORATIVA

INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y
DESARROLLO DE CASOS DE USO ANALÍTICOS

PRIMER ESTADIO 100% DIGITAL DE EUROPA

RIBBON BOARD 360º; 3 VIDEOARCADORES; MÁS DE
1000 MONITORES; UNIDAD DE CONTROL INTEGRAL

“GESTIÓN DEL CLUB BASADO EN DATOS”

CASO DE ÉXITO

REINVENCIÓN DE SERVICIOS

TRANSFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA GASTRONÓMICA

sodexo

Sodexo Iberia ha transformado la experiencia gastronómica rediseñando las instalaciones para tener espacios más dinámicos y eficientes, integrando soluciones IoT para ofrecer una experiencia de consumo personalizada para cada cliente.

PANTALLAS DE GRAN FORMATO

MOSTRANDO EL MENÚ DIARIO DE LOS DIFERENTES RESTAURANTES

TOTEMS Y PANTALLAS EN EL RESTAURANTE

CON INFORMACIÓN DETALLADA DE ALÉRGENOS Y VALORES NUTRICIONALES

GESTIÓN CENTRALIZADA

A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA SPOTDYNA QUE CONTROLA TODAS LAS PANTALLAS E HILO MUSICAL

“MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS CLIENTES”



CASO DE ÉXITO

PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES EN ORIGEN PARA CADENA HOTELERA



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

Con el fin de optimizar al máximo las campañas de marketing y profundizar en el conocimiento de clientes y potenciales clientes, se llevó a cabo el proyecto a partir del análisis de fuentes externas, como el dato de Telefónica.

Telefónica | IOT & BD

IDENTIFICACIÓN DE SEGMENTOS DE CLIENTES OBJETIVO

MAYOR CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y POTENCIALES CLIENTES EN EL ÁREA DE INFLUENCIA

OPTIMIZACIÓN DE CAMPAÑAS DE GEOMARKETING

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS GEOGRÁFICAS Y FRANJAS HORARIAS DONDE SE SITUARÁN LOS POTENCIALES CLIENTES PARA CAMPAÑAS



“GEOMARKETING INTELIGENTE”

CASO DE ÉXITO

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: PLAYAS INTELIGENTES GESTIÓN INTELIGENTE DE ZONAS DE BAÑO



Monitorización de distintos parámetros como aforo, meteorología, calidad del agua, gestión de residuos en las playas de agua dulce de Badajoz (cheles y orellana), conectados con una plataforma de Smart Territory provincial y con cuadros de mando, informes y gráficos específicos para visualizar los datos en tiempo real.

CONTROL DE AFORO

INFORMACIÓN SOBRE LA AFLUENCIA A LA ZONA DE BAÑO EN TIEMPO REAL

SOSTENIBILIDAD

SOLUCIONES PARA LA MEDICIÓN Y CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA, GESTIÓN DE RESIDUOS Y NIVELES DE RUIDO

CALIDAD DE AGUA Y METEOROLOGÍA

ESTACIONES PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA Y LA MONITORIZACIÓN DE TEMPERATURA, HUMEDAD, PRESIÓN ATMOSFÉRICA, RADIACIÓN SOLAR Y VIENTO

“ASEGURAR LA CALIDAD PARA LOS BAÑISTAS”



CASO DE ÉXITO

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: ESPACIOS ADAPTADOS SMART ISLAND MALLORCA

 conselldemallorca

Provisión de una plataforma de gestión inteligente de territorios contemplando la integración de múltiples servicios gestionados por el Consell de Mallorca, conectando a ciudadanos y turistas como parte de la solución. Entre los servicios destacan la adecuación de espacios para turistas, sistemas para eficiencia medioambiental, mejora de sistemas de tráfico o gestión de emergencias.

Telefónica | IOT & BD

PLATAFORMA ÚNICA

OPEN DATA, CON CUADRO DE MANDO Y GIS

SOLUCIONES PARA EL

INSIGHTS A TRAVÉS DE LUCA TOURISM, PORTAL WEB DE SERVICIOS PARA EL TURISTA, DIGITALIZACIÓN DE OFICINAS DE TURISMO

GESTIÓN EFICIENTE DE ACTIVOS EN LA ISLA

EFICIENCIA ENERGÉTICA, GESTIÓN DE RIEGO INTELIGENTE, MONITORIZACIÓN DEL PATRIMONIO, GESTIÓN DE EMERGENCIAS, GESTIÓN DE TRANSPORTE

**“TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE
TODA LA ISLA”**





Telefónica y la Organización Mundial del Turismo renuevan su compromiso para impulsar un desarrollo turístico sostenible, seguro y competitivo

El acuerdo marco fue ratificado por Zurab Pololikashvili, secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), y por María Jesús Almazor, CEO Ciberseguridad y Cloud de Telefónica Tech.

Este nuevo memorando de entendimiento contempla una vigencia hasta 2022 y se centrará fundamentalmente en cinco espacios de acción:

emprendimiento digital; educación y capacitación digital; aplicación de nuevas tecnologías (big data, inteligencia artificial, etc.)
economía digital y apoyo al turismo y al desarrollo rural



