

GUÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA TURÍSTICA



OBJETIVO DE LA GUÍA:

Concienciar a las Pymes del cambio de entorno, de la necesidad de transformarse digitalmente y de los beneficios y oportunidades que se derivan de ello.



ÍNDICE:

06

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
DE LA EMPRESA TURÍSTICA

08

TECNOLOGÍAS PARA
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

16

OPORTUNIDADES QUE OFRECE
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

18

MADUREZ DIGITAL
DE LA EMPRESA

24

CÓMO PLANIFICAR UNA
ESTRATEGIA DE DIGITALIZACIÓN

26

CÓMO PROMOVER LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL: ¿QUIÉN ME AYUDA?

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA TURÍSTICA





CLIENTES

- CONOCIMIENTO Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA.
- FIDELIZAR E INNOVAR
- DETECTAR MERCADOS EMERGENTES.



PROVEEDORES

- COMPRAS INTELIGENTES
- AHORRO DE COSTES



COLABORADORES

- INTEGRARSE EN LA ORGANIZACIÓN.
- INTERACTUAR.
- ECONOMÍA COLABORATIVA.



EMPLEADOS

- CLOUD, TRABAJO COLABORATIVO.
- CULTURA DE INNOVACIÓN



ADMINISTRACIONES

- RELACIONARSE DE FORMA RÁPIDA Y ÁGIL.
- CUMPLIR CON LOS REQUISITOS PARA OPERAR CON ENTES PÚBLICOS.

TECNOLOGÍAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



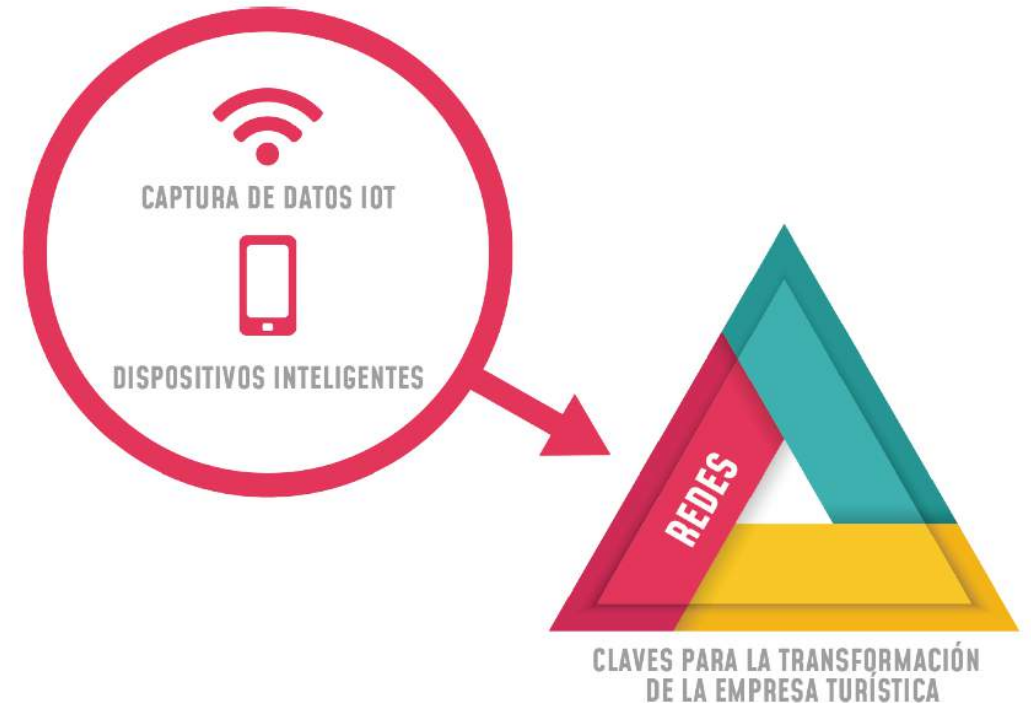
TECNOLOGÍAS HABILITADORAS

Para el sector turístico las tecnologías mencionadas se concretan en tres cosas; **conectividad**, **datos** y **personas**. Sumadas hacen posible la **transformación digital** de la empresa turística puesto que sin personas nada es posible y en ausencia de las redes de telecomunicación los datos no van a ninguna parte.



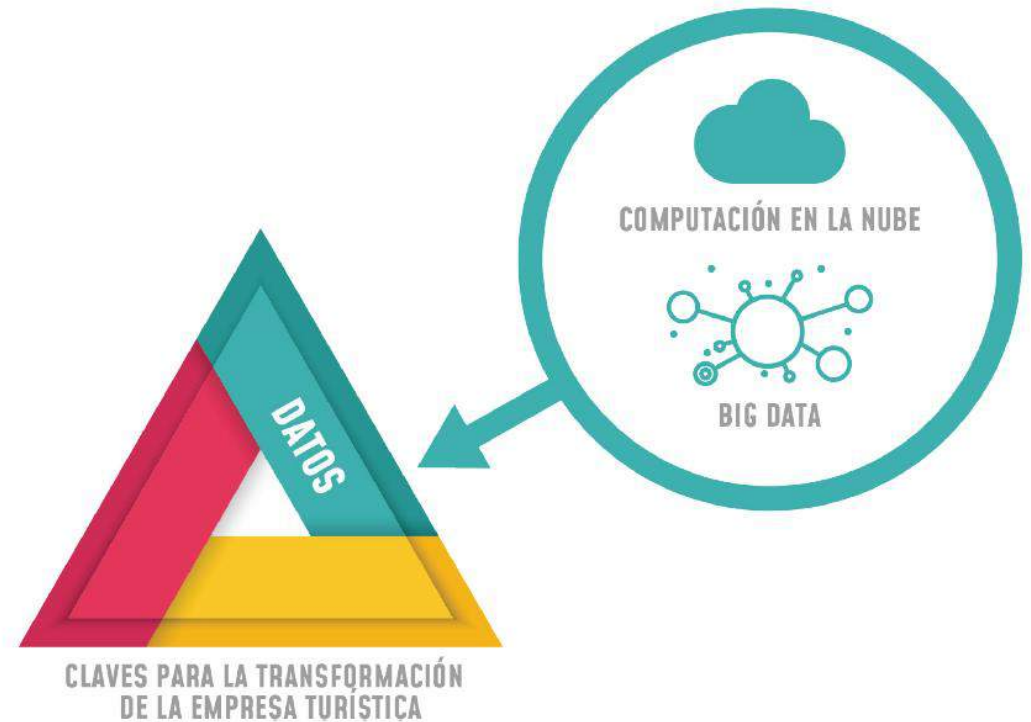
¿QUÉ SON LAS REDES?

Llamamos redes de telecomunicación al conjunto de recursos necesarios para el intercambio de información y archivos entre los usuarios de una red.



¿QUÉ SON LOS DATOS?

En computación, los datos son información que ha sido traducida a un formato que es eficiente para su transmisión o procesamiento. En relación con las computadoras y los dispositivos inteligentes actuales (teléfonos, tabletas, etc.), los datos son información convertida a **bits**.



PERSONAS

El mercado son personas y las empresas también. Y todo cambia con las generaciones: necesidades, percepciones y valores de los trabajadores y de los consumidores.



BABY BOOMERS



HITOS
GUERRA FRÍA
WOODSTOCK

TIC



COMM.



SHOP
REFLEXIVOS
Y LENTOS

GENERACIÓN X



HITOS
MURO DE BERLÍN
EARLY MOBILE

TIC



COMM.



SHOP
REFLEXIVOS
Y LENTOS

MILLENNIALS Y



HITOS
GLOBALIZACIÓN
9/11

TIC



COMM.



SHOP
TOMAN DECISIONES
INMEDIATAS

MILLENNIALS Z



HITOS
CALENTAMIENTO
GLOBAL

TIC



COMM.



SHOP
INMEDIATEZ
SWITCH

EL TURISTA ACTUAL ES UN VIAJERO TECNOLÓGICO:



TURISTA CONECTADO

Cada día millones de usuarios buscan información relacionada con sus viajes a través de su teléfono móvil. Hace años que fueron bautizados como "**turistas conectados**" debido a que están conectados a Internet en todas las etapas del viaje, desde la fase de búsqueda de información hasta la compra, también durante la estancia y después del viaje, compartiendo en las redes sociales fotografías, vídeos y una gran cantidad de información relacionada con su experiencia del viaje: lugares, establecimientos, etc.

COMPETENCIAS DIGITALES

Para los profesionales del sector, el turista conectado supone un gran reto. Se necesitan nuevos conocimientos y destrezas digitales para saber quiénes son y qué desean las personas que viajan. Pero ello exige un cambio cultural y una mente abierta a los cambios tecnológicos que facilitan la comunicación e interacción con el turista, la digitalización de los procesos y, en general, promover la innovación en los sistemas de gestión y los modelos de negocio.



OPORTUNIDADES QUE OFRECE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



MADUREZ DIGITAL DE LA EMPRESA





¿CÓMO PLANIFICAR UNA ESTRATEGIA DE DIGITALIZACIÓN?



5

LLAVES HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- 1 Entorno conectado (mobile)**
Auge de las reservas online vía móvil y utilización de la apps
- 2 Big Data – Open Data**
Conocimiento del cliente. Disponemos de información del sector, de nuestros clientes, apps, escucha activa...
- 3 Redes Sociales**
Ampliar la experiencia del cliente ofreciendo un antes, durante y después.
- 4 El internet de las cosas (IoT)**
Permite al usuario gestionar cosas que tradicionalmente se realizarían de forma manual. Aporta valor añadido.
- 5 Inteligencia Artificial (IA)**
Asistentes Virtuales. Chatbots. Personalizar la experiencia.

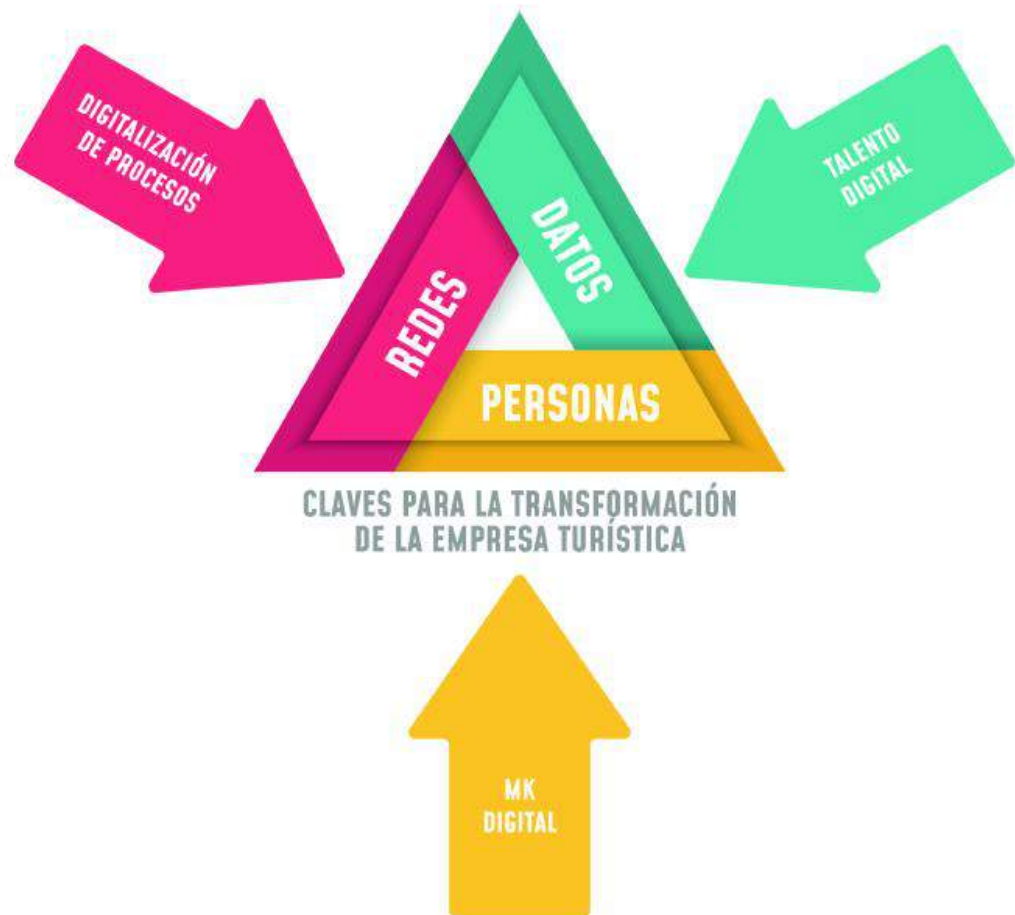
CÓMO PROMOVER LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL: ¿QUIÉN ME AYUDA?

EVALUARSE

PLANIFICAR

IMPLEMENTAR

TRANSFORMACIÓN
CONTINUA

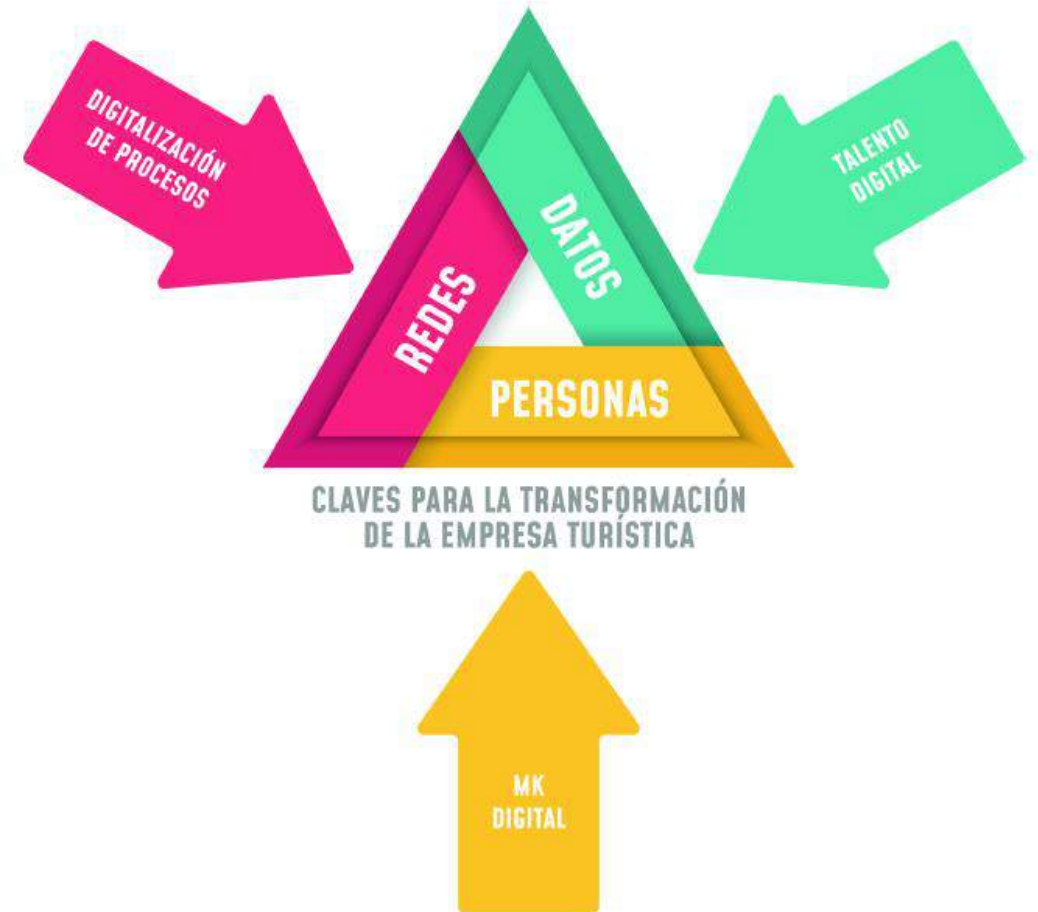


TALENTO DIGITAL

El talento tiene que ver con la creatividad y la intuición, pero también con la capacidad para aprender rápidamente. Son cualidades muy necesarias en el mundo empresarial. No se trata de tener títulos y haber realizado estudios, sino de tener la capacidad de abordar los problemas con decisión y hacer rentable el negocio. Y de eso se trata cuando se aborda la necesidad de adoptar las tecnologías digitales. Se requiere una rápida comprensión de los beneficios que de ello se deriva, en términos de continuidad y del futuro del negocio.

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

¿Con qué tecnologías y fórmulas de trabajo cuento? Algunas preguntas solo pueden ser contestadas de un modo personalizado. Las tecnologías y fórmulas de trabajo en la empresa turística dependen mucho de la naturaleza de esta. No es lo mismo lo que puede necesitar un guía turístico que un alojamiento rural o un establecimiento de restauración.



MARKETING DIGITAL

El marketing es una filosofía de empresa que para algunos consiste en elegir un segmento de mercado, comprender cuál es la necesidad de la clientela y satisfacerla de forma eficaz, para lo cual las empresas recurren a la investigación de mercado y las encuestas de opinión, así como una amplia gama de herramientas de comunicación, comercialización y ventas.



CATEGORIAS DE SOLUCIONES DIGITALES

**Sitio web y
Presencia en
internet**
Hasta 2.000€

**Comercio
electrónico**
Hasta 2.000€

**Gestión de redes
sociales**
Hasta 2.000€

Gestión de clientes
Hasta 4.000€

Otras herramientas apoyadas por el programa mencionado comprenden los instrumentos para el análisis de datos, la facturación electrónica y software para dotarse de servicios de oficina virtual y gestión de procesos comerciales.

BI y analítica
Hasta 4.000€

**Servicios de
oficina virtual**
Hasta 12.000€

**Gestión de
procesos**
Hasta 6.000€

Factura electrónica
Hasta 1.000€

CLAVES:

- » Es un proceso que afecta a todas las áreas de la empresa, no a un único departamento.
- » Es un cambio de mentalidad, dónde la digitalización es la herramienta y la transformación el proceso.
- » Es un proceso continuo, que requiere autoevaluación y planificación.
- » No estás sólo, cuentas con una red de CdT y colaboradores dispuestos a ayudarte.





GENERALITAT
VALENCIANA



economistas
Consejo de Colegios de Economistas
de la Comunidad Valenciana