



Leonard Pera,
presidente Grupo
Internacional
Autelsi, director
general Open-Ideas

18

El turista ya es digital en todo el ciclo de vida del servicio

El congreso mundial de turismo celebrado el pasado mes de abril en Sevilla vuelve a poner a nuestro país a la vanguardia del sector a nivel mundial, la participación de Obama y otras personalidades le dieron al evento una dimensión pública que no hace sino afianzar la relevancia que tiene este sector para nuestra economía.

Con 80 millones de turistas España se mantiene en un espectacular segundo puesto a nivel mundial y afronta el reto de la digitalización como su desafío más importante.

En Autelsi siempre hemos resaltado el papel de las TIC no por la importancia del sector tecnológico en sí sino principalmente por el impacto que su desarrollo tenía en otros sectores, las mejoras de competitividad en energía, automoción, distribución y por supuesto el turismo.

Este 2019 en el Grupo Internacional de Autelsi estamos tratando sobre la digitalización del sector turístico en todas sus perspectivas. La creación de un ciclo de vida del cliente que empieza en su país de origen transcurre durante el servicio turístico y no se acaba hasta mucho después de haberlo terminado porque el turismo es un sector social por naturaleza, experiencial y conversacional.

El turista ya es digital en todo el ciclo de vida del servicio, con 5 fases que se definían en el proceso “soñar”, “planificar”, “reservar”, “experimentar” y “compartir”. En todas las fases el proceso tiene una vertiente digital indudable que ha multiplicado su

efecto y ha ampliado su impacto temporal tanto en el turista como en su entorno. Se trata de un turista hiperconectado, informado, que interactúa. Un turista experiencial que vive su experiencia turística tanto en el universo Internet con igual intensidad que durante el viaje turístico en sí.

En este entorno las Ciudades Inteligentes o Destinos Turísticos Inteligentes se convierten en partes activas de la experiencia, no solo como agente receptor sino como parte activa de la experiencia turística, dotándola de valor y potenciándola para lograr mayor efecto multiplicador.

El sector turístico es internacional por naturaleza y en organizaciones como la Organización Mundial del Turismo o el Banco Mundial están desarrollando iniciativas muy interesantes para aplicar en nuestro país tanto a nivel empresarial como de gestión pública. Aspectos como el turismo sostenible, el turismo accesible, o el sistema ESDEN (European Destinations of Excellence) merecen ser analizadas con detalle para que nuestro país pueda posicionarse como un destino de calidad diferenciado y que aproveche la digitalización para encarar el Siglo XXI con garantías de éxito.

El Grupo Internacional de Autelsi donde participan los principales agentes del sector tanto la oferta turística, como proveedores tecnológicos y administración pública ha iniciado sus trabajos donde colaborarán como invitados personalidades de reconocido prestigio. Al igual que ha venido haciendo en años anteriores, culminará sus trabajos con un Informe enfocado a ayudar al sector en su transformación digital. Si el 2018 centró sus trabajos en “Los retos del CIO en la Internacionalización” este año el Informe versará sobre “Turismo Digital” y verá la luz el próximo otoño. Una síntesis de las mejores prácticas del sector y de las iniciativas más relevantes que se están produciendo en la escena internacional. •