

Accenture Interactive
Part of Accenture Digital

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR TURISMO

OCTUBRE 2016

MIGUEL FLECHA

MIGUEL FLECHA
ING. TELECO. - CARLOS III

Primer trabajo:
Comentarista deportivo



QUIÉN SOY

Toda mi carrera en consultoría

Hoy soy **MANAGING DIRECTOR** en **ACCENTURE INTERACTIVE** (la agencia digital de Accenture Digital), Responsable de la industria del Travel a nivel EALA (Europa, África, Latam).



ACCENTURE DIGITAL

36,000+
PROFESIONALES

Uno de los más grandes
proveedores digitales end-to-end
del mundo.

LO QUE HACEMOS

NUESTROS CLIENTES

NUESTRAS ESTRATEGIAS

NUESTRAS CAPACIDADES



Los analistas de la
industria reconocen
**Accenture como la
empresa líder**



Consultoría de
Transformación Digital



Business Analytics



Servicios de
Experiencia Digital



Móvil

Ayudamos a nuestros
clientes a crear



Mejor experiencia
del consumidor



Nuevos productos y
modelos de negocio



Realzar las
capacidades digitales
de la empresa



Acciones utilizando
analytics e inteligencia
artificial

Son líderes en la industria



9/10 en
banca



10/10 en Ciencias
de la Vida



10/10 en
Comunicación



10/10 en producto de
consumidor

Desarrollando
soluciones end-to-end
en todo nuestro negocio



Sinergias

Accenture Interactive
Gran personalización y
experiencias

Accenture Mobility
Conectividad

Accenture Analytics
Acciones

Accenture = Digital

Digital = Accenture



ACCENTURE INTERACTIVE

Servicios Digitales que nos permiten crear experiencias relevantes “*end to end*” para el consumidor a escala.

FIDELIZACIÓN DE CLIENTE

- Customer Acquisition & Retention
- Customer Experience & Service Design
- Customer Insight, Data & Analytics
- Customer Strategy & Transformation
- Integrated Digital Marketing Campaigns
- Social Media & Collaboration
- Digital Sales & Service

OPERACIONES DE MARKETING & PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- Big Data Analytics
- Campaign Management
- Content Management
- Content Production
- Marketing & Digital Operations
- Marketing & Digital Outsourcing
- Omni-channel Commerce
- Technology Platform Strategy & Transformation

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Digital Innovation
- Digital Operating Model Transformation
- Digital Strategy & Transformation

PRÁCTICA DIGITAL & MARKETING

- Integrated Marketing Program Management
- Marketing & Media ROI
- Marketing Operating Model Transformation
- Marketing & Sales Optimization

4 LA TRANSFORMACIÓN

El mundo del Marketing se está transformando.

El cliente espera experiencias relevantes y diseñadas única y exclusivamente para ellos mismos.



EXPERIENCIA



TECNOLOGÍA



DATA



OPERACIÓN A ESCALA

¿Y QUÉ ROL TENEMOS LOS INGENIEROS DE
TELECO EN ESTE NUEVO MUNDO DIGITAL?



- Perfil creativo.
- Perfil tecnológico.
- Perfil analítico / matemático.
- Perfil industrial.

PERO SOBRE TODO....
SABEMOS RESOLVER PROBLEMAS
COMPLEJOS Y SIMPLIFICARLOS

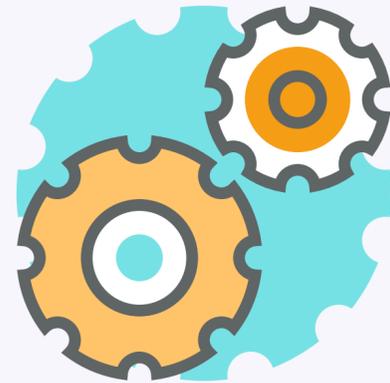


¿Y QUÉ ESTÁ OCURRIENDO EN LA
INDUSTRIA DEL TURISMO?

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA INDUSTRIA DE TURISMO.



UNA DE LAS INDUSTRIAS
MÁS AVANZADAS EN
DIGITAL



PURE PLAYERS -
PLATAFORMAS



STARTUPS & INNOVACIÓN



EL SERVICIO ES LA
EXPERIENCIA

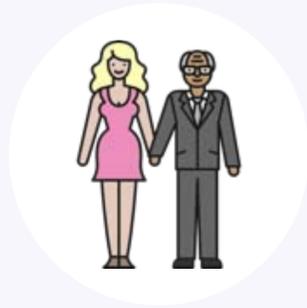
NUEVOS VIAJEROS, NUEVAS EXPECTATIVAS, MISMOS PROBLEMAS



Viajeros infelices



Problemas de fidelidad

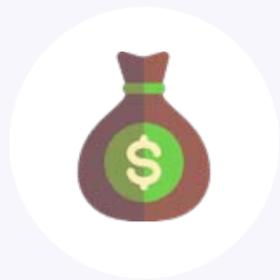


Sin cuidado de imagen

Aunque el negocio en la industria de aerolíneas siga creciendo, es necesario generar nuevos canales digitales de adquisición, construir una CX coherente, incrementar la producción y dar un servicio excelente al consumidor.



CÓMO PUEDEN LAS HOTELERAS MAXIMIZAR SU REVENUE



Digital Adv.



Personalisation
Efforts



Micro-moments

Los hoteles están en primera línea dentro de la industria del turismo frente al nuevo consumidor, un consumidor que requiere de una experiencia end-to-end con una nueva forma de viajar. Los nuevos players (airbnb, wimdu...) y OTAs están empujando a los CMOs a responder ante estas nuevas tendencias lo antes posible.



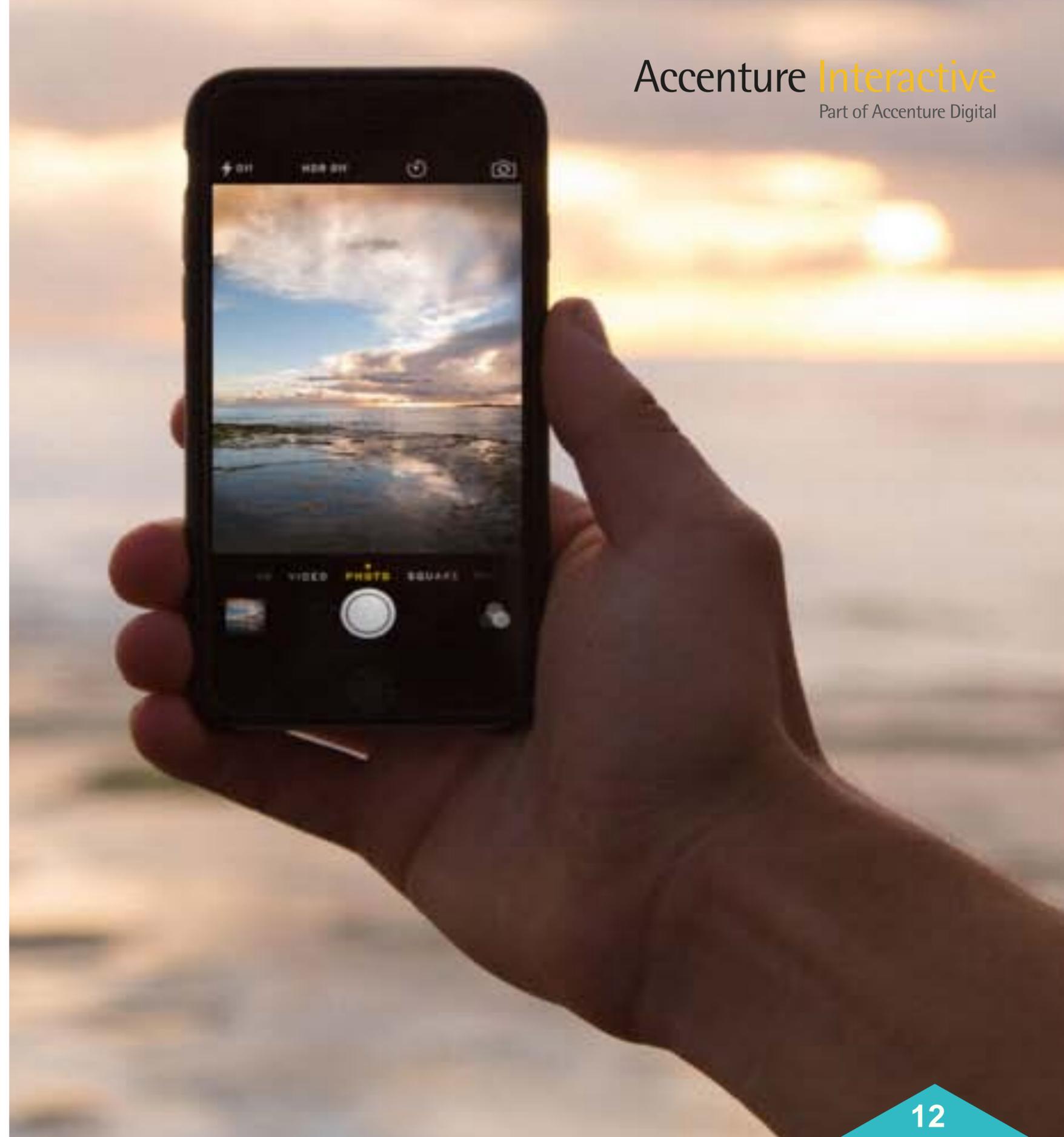
DATA SHOCK & DATA CENTERED



El crecimiento de las empresas de TI ha sido constante en los últimos años, el 5% en 2013, un 7% en 2014, un 5% en 2015 ...

Sin embargo, desde que comenzó la transformación digital de hoteles y líneas aéreas, las empresas de TI tienen un nuevo reto.

Los CMOS necesitan diferenciar sus empresas más allá del servicio online.



B2C

B2B

ECOSISTEMA DIGITAL DE AEROPUERTOS

ADQUISICIÓN

Canales directos & Partners

DATA SHARE

Enriquecimiento del Data (Cookie-Viajero)

VIAJERO



DESCONOCIDO



IDENTIFICADO



LOYALTY

PARTNERS



DIGITAL PARTNERS



EXTERNAL DIGITAL DATA



ON-SITE DATA

INGRESOS

PROCESOS & TECNOLOGÍA



MELIÁ + ACCENTURE INTERACTIVE



<https://www.youtube.com/watch?v=yRHZ2E3HLO4>

MELIÀ
Be More Digital

Estableciendo el campo digital en la
cumbre de la industria hospitalaria

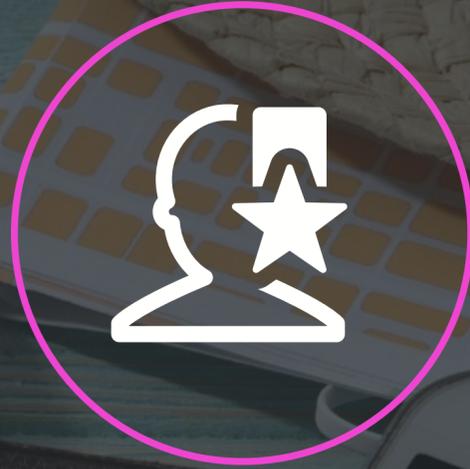
MELIÀ
Be More Digital

CONTEXTO Y RETOS



ESTRATEGIA DE VENTAS DIRECTAS

Consolidación de los canales directos



MODELO DE REALACIÓN CON CLIENTES

Potenciar la personalización como elemento clave para mejorar la experiencia del cliente, la fidelidad y las ventas



MEJORAR LA EFICACIA DE LOS CANALES DIGITALES

Mejora de las tasas de conversión, campañas de marketing personalizadas y potenciación del canal móvil



CRECIMIENTO GLOBAL SOSTENIBLE

Reto de crecimiento y salto geográfico - China, Estados Unidos, Europa y LATAM - aumentando las capacidades digitales a nivel de organización

MELIÁ
Be More Digital

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR



MÁS TRÁFICO

Estrategia de marketing digital y móvil con el objetivo de aumentar el tráfico cualificado en los canales directos con foco en los mercados en crecimiento



MÁS CONVERSIONES

Mejorar la UX y la tasa de conversión a través de los canales directos: .com, web móvil, aplicaciones y Contact Center



MÁS CLIENTES

Ventas directas incrementales a través de campañas de marketing personalizadas y del relanzamiento del programa de fidelización



MÁS HOTELES

Proporcionar las capacidades para asegurar una integración fluida de los nuevos hoteles en todos los canales directos



PARTNER GLOBAL

Accenture ofrece una red de partners global para todo el asset digital necesario