

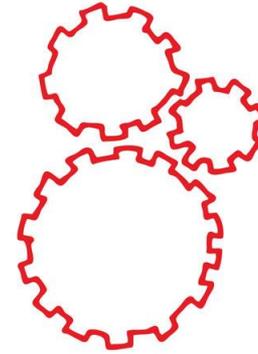
# Cultura Digital en la Transformación del Turismo

19 de Octubre 2016

Transformación Digital en el sector Turismo

Oscar Hernández

Director BU Analytics Logicalis Spain



# ¿Quiénes somos?

## Grupo Logicalis



Más de  
**\$1.500 millones**  
de facturación



Más de  
**4.000**  
empleados



Operaciones en  
**Europa, Estados Unidos,  
Latinoamérica  
y Asia Pacífico**



Más de  
**6.500**  
clientes de  
todos los sectores

# Somos líderes en la implementación de soluciones de BI, Analytics y Data Management



## Somos un centro de Excelencia de BI Analytics y DataMng

- ✓ 70 especialistas certificados
- ✓ 15 años de experiencia en gestión de Información
- ✓ Soluciones innovadoras, metodologías y buenas practicas para asegurar la calidad



## Ayudamos a nuestros clientes a convertirse en Data-Driven Organizations

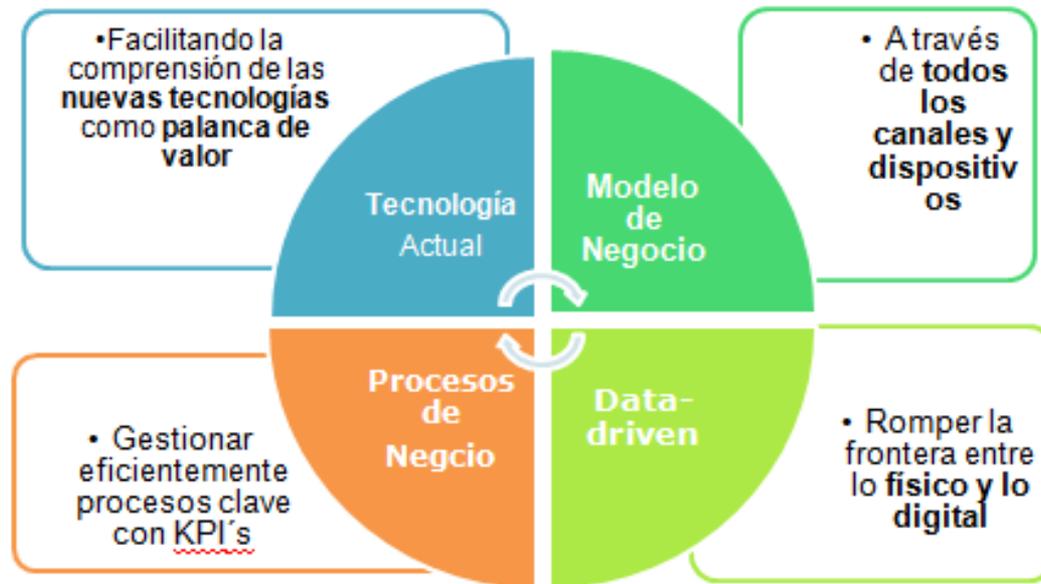
- ✓ Ayudamos a nuestros clientes a sacar el máximo valor de sus datos
- ✓ Utilizamos los datos de forma eficiente para entregar eficiencia operacional y maximizar el valor del negocio



## Proporcionamos soluciones end-to-end

- ✓ Capacidad para entregar HW, SW y Servicios a través de soluciones globales

# Transformación Digital



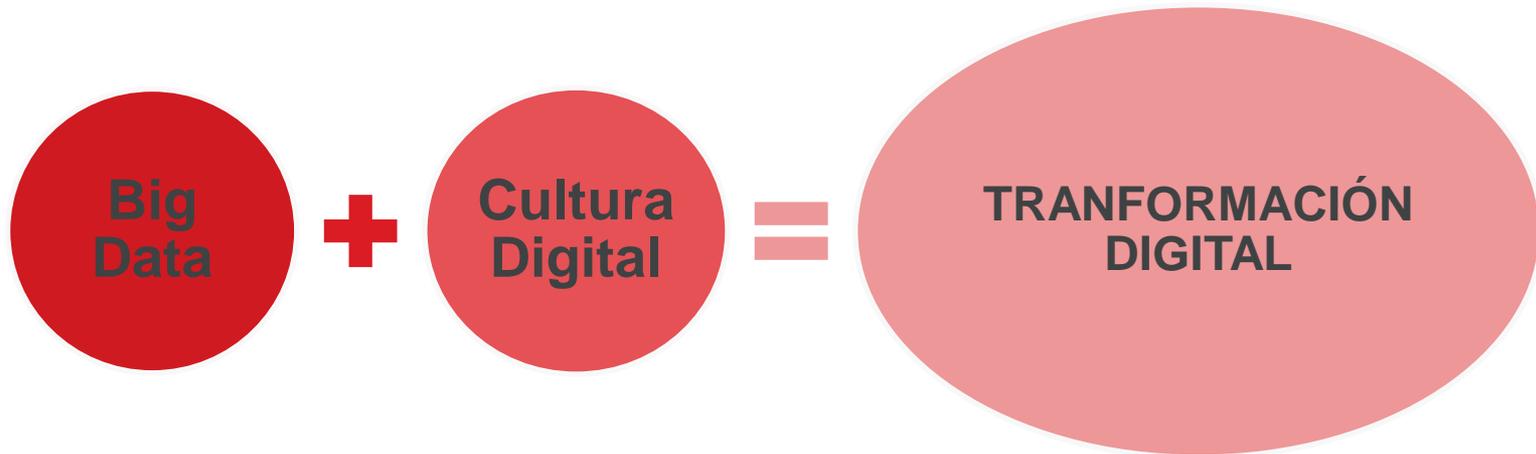
La **TRANSFORMACIÓN DIGITAL** es la clave para ser **Competitivos**

**INCREMENTAR  
INGRESOS**

**REDUCIR COSTES**

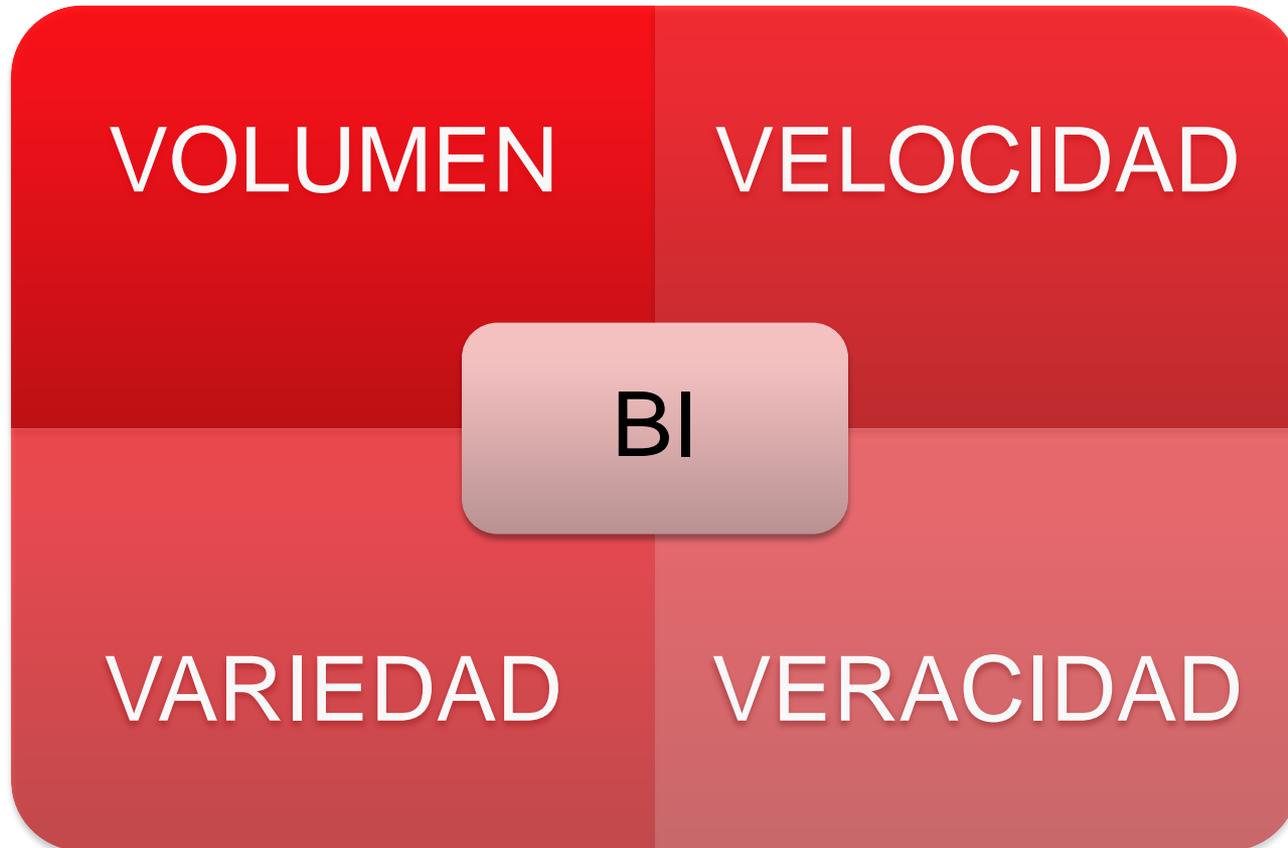
**CREAR NUEVAS VÍAS DE  
NEGOCIO**

# La Transformación Digital en el sector Turismo



# ¿En qué punto estamos?

El sector turismo lleva años embarcado en la inteligencia de negocio => **valor de los datos**



# La Transformación Digital en el sector Turismo

## *La Transformación Digital*

- 
- ✓ Mejora la relación con los clientes. Posibilidad de seguir sus “huellas digitales” en tiempo real
  - ✓ Desarrollar nuevos productos y servicios: en este sector sobre todo hablamos de aplicaciones móviles => redefinir la planificación, ejecución y análisis de las estrategias
  - ✓ Mejor soporte para tomar decisiones: ejemplos de usos que ya se están llevando a cabo
    - ✓ Predecir el precio de los vuelos en un periodo de tiempo entre 7 y 10 días para ofrecer la tarifa más conveniente a los clientes
    - ✓ Usar la tecnología BigData como base del sistema de gestión de ingresos a nivel corporativo
    - ✓ Mejorar el negocio a partir de la experiencia del cliente y estrechar más la relación con el mismo
    - ✓ Unificar los datos a través de múltiples sistemas

# Reseñas

- NH: Federico González Tejera / Consejero Delegado
  - Hemos iniciado un proceso de transformación digital que no está permitiendo mejorar nuestras capacidades de organización, comunicación, optimización de los ingresos y medición y gestión de la calidad de nuestros servicios
  - El e-commerce es y será uno de nuestros puntos clave
- Paradores: Ángeles Alarcó: Presidenta
  - La clave se ha convertido en el canal estrella, y ha crecido un 44% entre 2012-2015, y es ya el 25% de las ventas
- AC: Antonio Catalán: Presidente
  - El canal online se ha convertido en de sus principales herramientas de ventas
- Barceló: Raúl González<: Consejero delegado
  - Es estratégico y dirige el mismo con un comité de expertos y es transversal que afecta a todas las áreas de la compañía, con 4 pilares: distribución online, experiencia del cliente, mejora de los procesos de negocio, y desarrollo de habilidades digitales de los empleados

# Reseñas

- **HOTUSA: Amancio López: Presidente**
  - La transformación digital recae en el área de Marketing digital, aunque para que sea efectiva debe ser transversal y formar parte de la cultura de la empresa
- **Iberia: Luis Gallego: Presidente Ejecutivo**
  - Ha situado al cliente en el centro de su estrategia digital, acercarse a él para aumentar las ventas. Y usamos extensamente las redes sociales, y dispositivos móviles
  - Debe estar liderada desde Presidencia y Dirección General, creando oficinas internas para que llegue de arriba abajo
- **Vueling: Javier Sánchez Prieto: Presidente**
  - Vueling vive en casi su totalidad en el mundo digital

# La Transformación Digital en el sector Turismo

## *Sin embargo, aún quedan desafíos por resolver...*

- ✓ Sector muy atomizado y competitivo con grandes agentes internacionales
- ✓ La coexistencia de arquitecturas de gestión de BigData y arquitecturas tradicionales
- ✓ La escasez de profesionales con conocimientos de BigData frente a una demanda en crecimiento
- ✓ El respeto a la privacidad del cliente con el uso de los datos obtenidos



# Y el sector turismo es palanca de este cambio

## Grado de madurez digital por sectores

Fuente: Strategy, not technology, drives digital transformation. MIT Sloan Management Review y Deloitte University Press. Julio de 2015.

Sector	Madurez Digital*	A	B	C	D	E	F	G	H
Tecnología	6,23	●	●	●	●	●	●	●	●
Telecomunicaciones	5,89	●	●	●	●	●	●	●	●
Entretenimiento y media	5,49	●	●	●	●	●	●	●	●
Servicios profesionales	5,39	●	●	●	●	●	●	●	●
Turismo y viajes	5,18	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión de activos financieros	5,18	●	●	●	●	●	●	●	●
Banca	5,14	●	●	●	●	●	●	●	●
Retail	5,03	●	●	●	●	●	●	●	●
Auto	5,01	●	●	●	●	●	●	●	●
Farmacéutico	5,00	●	●	●	●	●	●	●	●
Gran consumo	4,90	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguros	4,80	●	●	●	●	●	●	●	●
Educación	4,71	●	●	●	●	●	●	●	●
Utilities	4,68	●	●	●	●	●	●	●	●
Salud	4,67	●	●	●	●	●	●	●	●
Manufactura	4,54	●	●	●	●	●	●	●	●
Sector público	4,51	●	●	●	●	●	●	●	●
Construcción	4,50	●	●	●	●	●	●	●	●

Las tecnologías digitales permiten a los empleados trabajar mejor con:

- A → Clientes
- B → Partners
- C → Empleados

Cualidades digitales seleccionadas<sup>b</sup>:

- D → Estrategia definida
- E → Estrategia de transformación
- F → Habilidades digitales
- G → Management
- H → Habilidades directivas

- Top 5
- Bottom 5

# Cultura Digital

La Transformación Digital no es un tema tecnológico sino una cuestión de visión, estrategia, cultura organizativa y rediseño de procesos.



CULTURA DIGITAL Y TRANSFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. RocaSalvatella

## Contratación de un data scientist

En esta cuarta revolución industrial contratar a un unicornio implica hacer una inversión importante (ver [artículo](#))

En los últimos 2 años los salarios de este perfil han subido entre un 3 y un 14%

Científico de datos que cambia de trabajo: el incremento en su salario está entre un 16 y un 16,8%

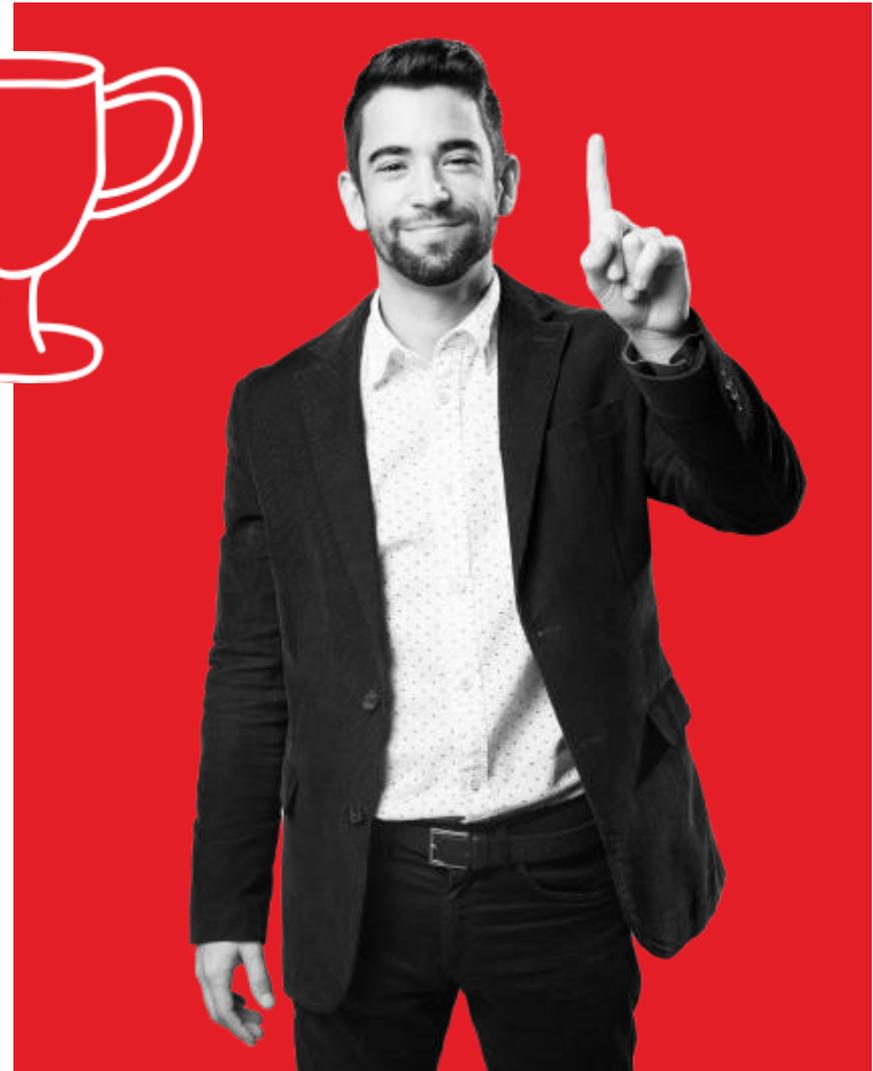
Salario medio en USA:  
120.000\$ anuales

Salario medio en España:  
entre 50.000 y 60.000€  
anuales

## Contratación de un data scientist

Los data scientist que cuentan con un doctorado o PhD en su currículum son los que más ganan.

Ya aparece en el 1er lugar de la lista de las 25 mejores profesiones de América que elabora Glassdor



## Contratación de un data scientist: skills específicas

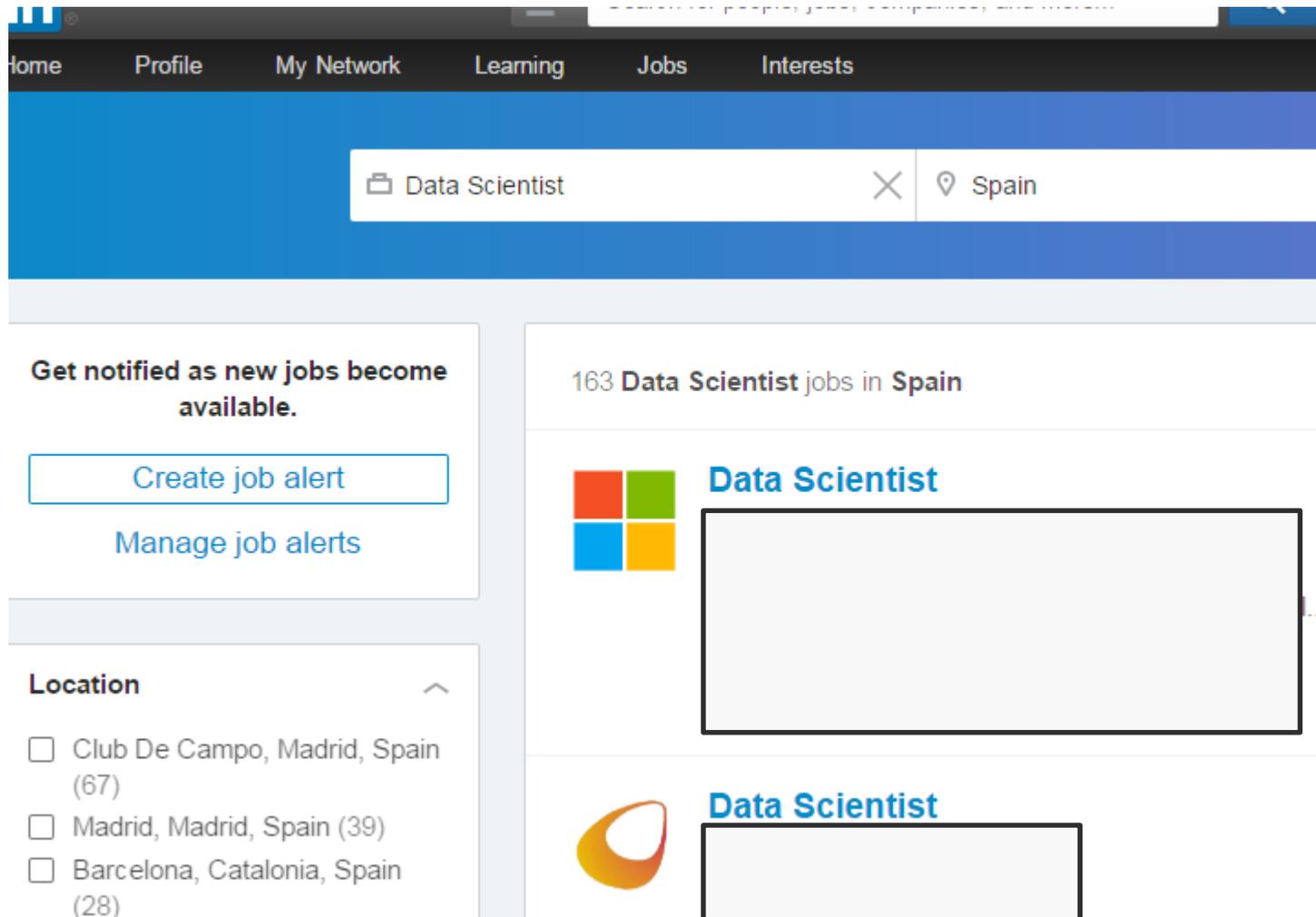
- ✓ Habilidades cuantitativas (estadística + algoritmos avanzados)
- ✓ Conocimiento de las herramientas de análisis de datos y capacidad para programarlos
- ✓ Comprensión de los problemas y decisiones que tiene que tomar el negocio
- ✓ Conocimiento de los sistemas de datos de empresa clásicos
- ✓ Conocimiento del nuevo mundo de datos desestructurados que provienen de las redes sociales.



HABILIDADES COMUNICATIVAS

# El sector está reclamando data scientist

Tal día como HOY, aquí, en España:



The screenshot shows a LinkedIn job search interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Profile, My Network, Learning, Jobs, and Interests. Below this is a search bar containing the text 'Data Scientist' and a location filter set to 'Spain'. The main content area displays '163 Data Scientist jobs in Spain'. On the left side, there is a sidebar with a notification section that says 'Get notified as new jobs become available.' and a button to 'Create job alert'. Below this is a 'Location' filter section with three options: 'Club De Campo, Madrid, Spain (67)', 'Madrid, Madrid, Spain (39)', and 'Barcelona, Catalonia, Spain (28)'. The main job listings area shows two job cards, both titled 'Data Scientist', with redacted content boxes.

## Data scientist: salidas profesionales

Analista/consultor

BI manager

Arquitecto de datos de BI

Analistas digitales (marketing)

CDO: Chief Data Officer

*En los próximos dos años hasta el 75% de las empresas  
invertirán en BigData*

# Nuestras referencias en el sector turismo



# Caso de éxito sector turismo



## La cadena hotelera RIU optimiza su proceso presupuestario

Con más de 100 hoteles y 3 millones de clientes anuales, **RIU** recortará significativamente el tiempo dedicado a su gestión presupuestaria.



Con el proyecto de modernización llevado a cabo, **RIU** espera ahorrar un tiempo significativo en la gestión tanto del proceso presupuestario como de los numerosos cambios que se producen durante su ejecución. También prevé ganar en calidad de la información, al reducir a cero la manipulación de los datos. El servicio a los clientes, por su parte, se beneficiará de una previsión más exacta de los recursos necesarios para cada servicio.

Thank you

**Oscar Hernández**

BU Analytics Logicalis Spain

