

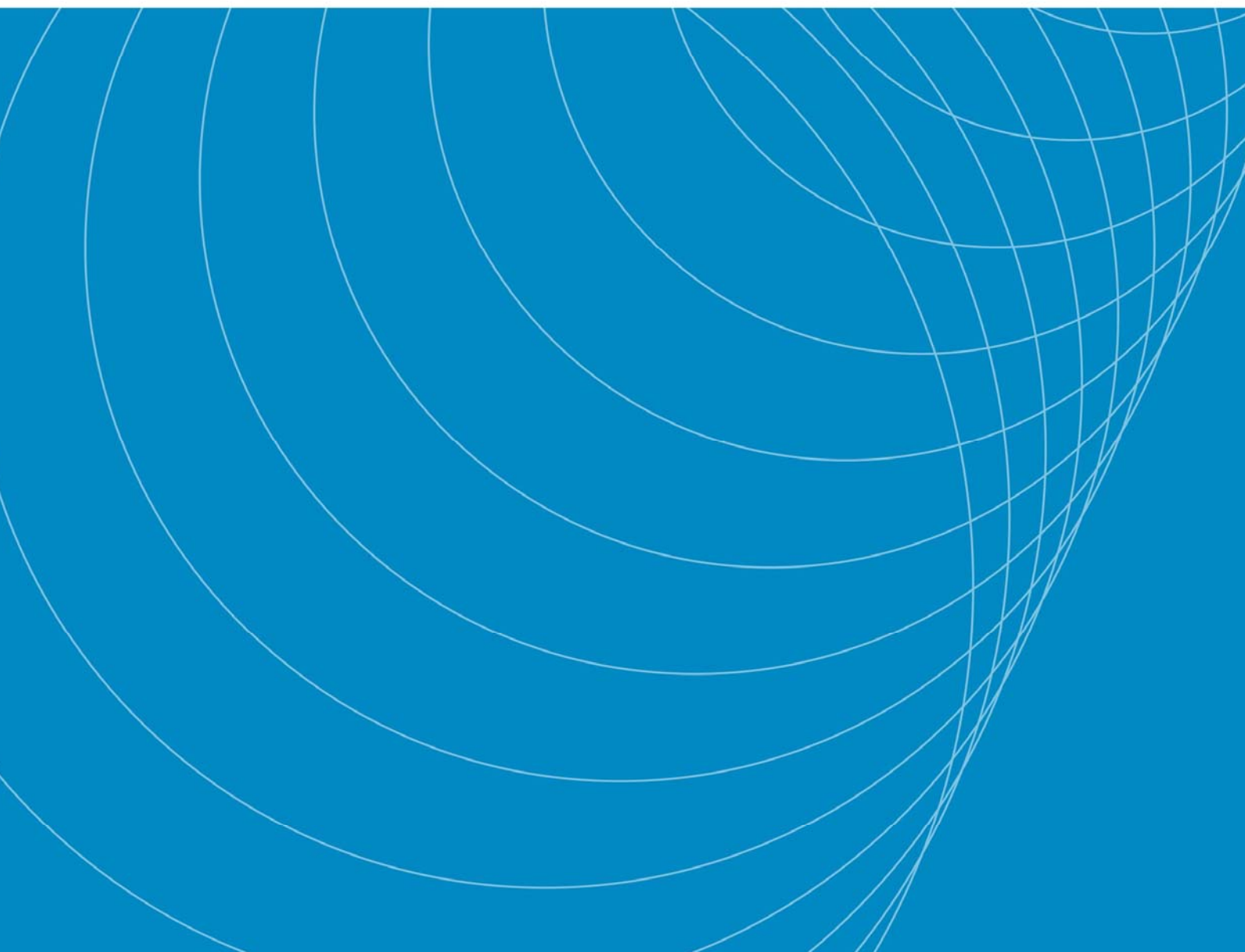
PRODUCTOS WEB 2.0 PARA EL SECTOR TURÍSTICO

Julio 2008



instituto tecnológico hotelero

www.ithotelero.com



1 Introducción

Desde Enero del 2006, el ITH lleva investigando y sensibilizando sobre el fenómeno Web 2.0 y de cómo este, convertido en Travel 2.0 está modificando los modelos de gestión de las empresas turísticas. Después de varios años de investigación y sensibilización, hoy el ITH presenta una serie de proyectos/servicios para dar solución a las necesidades que tiene el sector turístico y pasar de la teoría a la práctica tomando las acciones correctas para afrontar el reto 2.0.

2 A quien va dirigido

Estos productos/servicios van dirigidos a los siguientes establecimientos:

- Hoteles
- Hostales y pensiones
- Cadenas hoteleras
- Hoteles rurales
- Campings
- Balnearios
- Asociaciones
- Destinos turísticos

3 Descripción de los servicios

3.1 Definición de los servicios

El ITH lanza 7 productos/servicios según el tipo de cliente y objetivos.

En la tabla del punto nº 4 se especifican los módulos que se incluyen en 5 de los productos en forma de tabla y se compara y detalla lo que ofrece cada producto.

3.1.1 Herramienta de Reputación 2.0

Reputación 2.0 es un producto basado en un panel online que le permitirá hacer un seguimiento de los comentarios que ponen los usuarios en plataformas asociadas al web 2.0.

Reputación 2.0 agrega los datos de diferentes páginas de opiniones como TripAdvisor, Atrápalo, Expedia o Travelocity ofreciéndole una visión global de la opiniones sobre su hotel en Internet. Así mismo, registra las menciones en blogs y le localiza las fotos o vídeos de su hotel que se han publicado en flickr y you tube.

Con esta herramienta podrá:

- Analizar su marca en un entorno 2.0
- Conocer las opiniones de sus clientes en los portales más importantes de comentarios
- Ahorrar mucho tiempo en la gestión de la reputación 2.0
- Construir una relación positiva con pasados y futuros clientes
- Abrir nuevos canales de comunicación
- Gestionar correctamente los comentarios negativos y así minorizar el impacto negativo sobre la marca y empresa

3.1.2 Web hotel 2.0

Para todos aquellos hoteles que ya dispongan de una página web, ITH ofrece la posibilidad de integrar aplicaciones 2.0 sin tener que alterar el diseño actual ni cambiar de empresa de hosting.

El objetivo es integrar nuevas funcionalidades a la web que ayude a mejorar la comunicación con los clientes, y dejar un canal de conversación abierto con ellos. El servicio incluye el registro, creación de redes sociales, blogs y fotos, entre otras.

Este servicio se ofrece en modo ASP (hosting) e incluye el mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones.

3.1.3 Comunidad 2.0 de clientes

Diseño, desarrollo e implantación de una plataforma web dirigida a sus clientes que incluye todas las aplicaciones necesarias para aprovechar todas las oportunidades que ofrece la Web 2.0.

El objetivo es aportar mayor valor a sus clientes y aumentar considerablemente el tiempo de conexión a la página web para mejorar el ratio visita/reservas. Además de incrementar el número de reservas, persigue aumentar el grado de fidelización generando un sentimiento de pertenencia a la marca.

Todo su desarrollo quedará bajo licencia GPL (software libre) por lo que al finalizar el proyecto se le hace entrega de todo el código desarrollado. ITH ofrece la posibilidad de contratar el mantenimiento evolutivo 2.0 y el alojamiento, así como la integración con el motor de reservas existente.

3.1.4 Comunidad 2.0 de empleados

Diseño y desarrollo de una comunidad dirigida a los empleados de su organización que incluye las herramientas necesarias para la identificación, desarrollo y retención de talento, así como la generación de un sentimiento de pertenencia a la empresa.

Con este objetivo la plataforma fomenta las siguientes áreas:

- Conocimiento del empleado
- Relaciones profesionales o “networking”
- Generación de conocimiento colectivo
- Cultura de participación e innovación
- Reconocimiento profesional

Todo su desarrollo quedará bajo licencia GPL (software libre) por lo que al finalizar el proyecto se le hace entrega de todo el código desarrollado. ITH ofrece la posibilidad de contratar el mantenimiento evolutivo 2.0 y el alojamiento de la plataforma.

3.1.5 Web turística 2.0

Consultoría, diseño, desarrollo e implantación de una web turística dirigida a destinos turísticos y asociaciones hoteleras. El objetivo es crear una plataforma web donde los usuarios puedan relacionarse entre sí e intercambiar experiencias y emociones sobre el destino.

ITH basa su propuesta en la credibilidad y alto grado de confianza que transmite la información publicada por otros turistas. Todo el diseño y funcionalidad de la plataforma responde a los procesos lógicos identificados antes, durante y después de la visita:

- Descubrir el destino
- Planificar la visita
- Comunicación con otros viajeros y habitantes locales
- Reservar
- Compartir experiencias, conocimiento y valoraciones

Todo su desarrollo quedará bajo licencia GPL (software libre) por lo que al finalizar el proyecto se le hace entrega de todo el código desarrollado.

ITH ofrece la posibilidad de contratar el mantenimiento evolutivo 2.0, el alojamiento y la integración con cualquier central de reservas que ya esté funcionando en destino.

3.1.6 Estrategia de Marketing en Medios Sociales SMO (Social Media Optimization)

Desarrollo de un plan de promoción en Internet con el objetivo de aumentar el número de visitas y enlaces permanentes al sitio web, y aumentar su visibilidad en los medios sociales. Este servicio está dirigido a hoteles, cadenas hoteleras, asociaciones y destinos turísticos.

Para el desarrollo del plan se identificarán las oportunidades que nos ofrece la web 2.0. El plan ayudará a cualquier organización a:

- Captar nuevos clientes
- Aumentar el ratio de conversión visita/registro/reserva
- Distribuir con mayor efectividad toda la información publicada en la plataforma
- Fidelizar a los clientes registrados
- Liderar este nuevo ciclo en Internet

Este servicio solamente se ofrecerá a aquellos clientes que previamente hayan contratado alguna de nuestras plataformas.

3.1.7 Plataforma 2.0 para asociaciones

Diseño, desarrollo e implantación de una plataforma 2.0 dirigida a asociaciones hoteleras. El objetivo es mejorar la comunicación entre los asociados, crear trabajo en red (networking) y poner a su disposición herramientas de colaboración para el desarrollo de proyectos comunes (codesarrollo). Para aquellas asociaciones que ya dispongan de un portal web, ITH ofrece la posibilidad de integrar aplicaciones 2.0 sin tener que modificar su formato actual.

La plataforma desarrolla los siguientes principios:

- Apertura de un canal de comunicación entre los asociados
- Trabajo en red (Networking) entre profesionales del sector
- Generación de conocimiento colectivo
- Codesarrollo de proyectos
- Implantación de una cultura de participación
- Desarrollo de un programa de innovación

Este servicio se ofrece en modo ASP (hosting) e incluye el mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones.

4 Comparativa

	Comunidad 2.0 de clientes	Web Hotel 2.0	Comunidad 2.0 de empleados	Web turística 2.0	Plataforma 2.0 para asociaciones
Diseño web	personalización	adaptación	adaptación	personalización	adaptación
Maquetación	personalización	2 plantillas	2 plantillas	personalización	adaptación
Generador de comunidad	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Gestor de blogs	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Cuadernos de viaje	⊕	⊗	⊗	⊕	⊗
Galería de fotos	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Galería de vídeos	⊕	⊗	⊕	⊕	⊗
Gestor de podcasts	⊕	⊗	⊕	⊕	⊕
Nube de tags	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Valoraciones	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast	blogs, fotos	blogs, fotos, vídeos, podcast	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast	blogs, fotos, vídeos, podcast
Comentarios	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast, usuarios	blogs, fotos, usuarios	blogs, fotos, vídeos, podcast, empleados	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast	blogs, fotos, vídeos, podcast
Gestor de favoritos	⊕	⊗	⊗	⊕	⊗
Gestor de eventos	⊕	⊗	⊕	⊕	⊕
Gestor de concursos	⊕	⊗	⊗	⊕	⊗
Google maps	⊕	⊗	⊗	⊕	⊗
Comunicación usuarios	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Buscador inteligente	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast, clientes	blogs, fotos, clientes	blogs, fotos, vídeos, podcast, empleados	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast, clientes	blogs, fotos, vídeos, podcast
Panel de ideas	⊕	⊗	⊕	⊗	⊕
Gestión y control de abusos	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Canales RSS	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast, clientes	blogs	blogs, fotos, vídeos, podcast, empleados	blogs, cuaderno de viajes, fotos, vídeos, podcast, clientes	blogs, fotos, vídeos, podcast
Marcador social	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕

Estadísticas	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Preguntas y respuestas	⊗	⊗	⊕	⊗	⊕
Galardones	⊕	⊗	⊕	⊕	⊕
Bolsa de contenido, gestor de rutas, gestor de itinerarios, planificador de viaje, chat	⊗	⊗	⊗	⊕	⊗
Archivos .xml (portada)	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Formación	1 jornada in situ	2h teléfono	1 jornada in situ	1 jornada in situ	2h teléfono
Hosting	ITH/ servidor cliente	ITH	ITH / servidor cliente	ITH / servidor cliente	ITH
Mantenimiento correctivo y evolutivo 2.0	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
Integración Comunidad de Empleados / Comunidad de Clientes	⊕	⊗	⊕	⊗	⊗
Integración Servicios de Información Hosteltur	⊕	⊗	⊕	⊕	⊕
Referencias	http://comunidad.hosteltur.com	http://www.rtmhotels.com			

Para más Información contactar con Coralía Pino (cpino@ithotelero.com) o Jaime Pons (jpons@ithotelero.com)