

PROGRAMA SEGITTURLAB 2020
22 al 24 de enero de 2020

Hora	SEGITTURLAB Miércoles 22 de enero de 2020
12.00	<p>Taller: Beneficios de la digitalización móvil de la comunicación interna en hoteles y empresas turísticas.</p> <p>El taller, que será impartido por activos/Beekeeper, está dirigido a directivos y mandos del sector turístico con responsabilidad en recursos humanos, comunicación interna, operaciones y transformación digital.</p> <p>El objetivo es analizar “cómo mejorar la comunicación interna en la empresa”, partiendo del análisis del punto de partida, el grado actual de digitalización de los puestos de trabajo y la identificación de los puntos de dolor, como por ejemplo la seguridad de las comunicaciones y el business continuity. Se comprobará con indicadores los beneficios que tiene para su empresa el contar con herramientas de comunicación móvil que transforman la organización desde dentro, fomentando el pensamiento colaborativo que permite adaptarse a los cambios rápidamente, optimizando procesos, facilitando el ahorro de costes y gestionando eficientemente equipo humano y recursos.</p> <p>Para llevar a cabo las dinámicas participativas e ilustrar estos beneficios demostraremos Beekeeper, la aplicación que ya están empleando con éxito numerosos hoteles y empresas turísticas en todo el mundo para integrar todas sus herramientas de comunicación interna, de gestión de personas y procesos operacionales, consiguiendo fidelizar a sus empleados, mejorar la productividad y dotarse de seguridad corporativa y regulatoria.</p>
13:00	<p>Taller “Los asistentes virtuales en la estrategia de Destinos Turísticos Inteligentes”</p> <p>¿Cómo puede ayudar un chatbot en un destino turístico? ¿Cómo encajan los asistentes virtuales dentro de la estrategia DTI? ¿Qué fases hemos de plantear en la introducción de un asistente virtual para turistas? ¿La tecnología detrás de los chatbots hace magia? En esta charla conjunta titulada "Los asistentes virtuales en la estrategia DTI", impartida entre Gran Canaria y Chatbot Chocolate, se repasará la estrategia de este DTI para la adopción de la tecnología conversacional (hablaremos de alcance, de idiomas, de canales), conversaremos sobre los desafíos de esta tecnología y, se presentará a Benito, el chatbot implementado en una primera fase en la Oficina de Turismo de la Calle Triana, en Las Palmas de Gran Canaria, desarrollado en conjunto con Chatbot Chocolate.</p>
15.00	<p>Taller “Are you talking to me? Cómo conversar con tu viajero@ by Women in e-Travel.”</p> <p>Las empresas de hoy en día tienen a su alcance gran diversidad de opciones y tecnología para atraer la atención los cada vez más conectados usuarios. La personalización es clave a la hora de inspirarles en su siguiente viaje y los avances en big data, Inteligencia Artificial, social media, etc deberían poder ayudar a conectar a las empresas con viajeros. En este panel, un grupo de expertos tanto del lado de empresa tecnológica, como de social media nos hablan de estas tendencias.</p> <ul style="list-style-type: none">- Marina Comas, la Top influencer de Travel en España- Sonia Castillo de Booking.com- Blanca Pérez Sauquillo de Turespaña

16.00	<p>Taller “Normalización de Destinos Turísticos Inteligentes”.</p> <p>El objetivo de taller es acercar a los destinos la norma UNE sobre destinos turísticos inteligentes, así como los pasos a seguir para su cumplimiento, tal y como ya ha hecho el Ayuntamiento de Benidorm, que ha sido el primero en obtener la certificación.</p>
17.00	<p>Taller “Atención idiomática 5 estrellas y ciudades políglotas”</p> <p>El objetivo del taller, impartido por Dualia, es presentar una herramienta que ofrece a los usuarios la capacidad de acceder a un intérprete profesional de manera inmediata, donde el idioma no se convierta en una barrera. Contar con un servicio de traducción es clave para garantizar una experiencia nueva a través de la destrucción de la barrera idiomática.</p>

Hora	SEGITTURLAB Jueves, 23 de enero de 2020
11.00	<p>Taller “La oportunidad dog-friendly para el sector del ocio y turismo en España”.</p> <p>El taller será impartido por Elena Fernández, directora y cofundadora de Dog Vivant, empresa certificadora y consultora de ocio y turismo dog-friendly, con la colaboración de DNA, dirección técnica de la certificación Dog Vivant Destinos.</p> <p>Durante el taller se presentará el I Informe Dog Vivant “Hábitos de turismo con perro” y se darán las claves para negocios y destinos interesados en el segmento de viajeros con perro.</p>
12.00	<p>Taller “Destination Brand”.</p> <p>En FITUR 2020, Ellen Böbling de inspektour presenta los primeros resultados claves seleccionados de DESTINATION BRAND 19: Las asociaciones espontáneas con España como destino turístico en el mercado de origen China.</p> <p>A partir de estos resultados, recogidos on-line en la última encuesta de DESTINATION BRAND 19 en noviembre 2019, se extraen las primeras conclusiones sobre la imagen actual de España en China. Además se proponen opciones para la orientación del marketing estratégico y para la vinculación de los temas vacacionales con los potenciales grupos destinatarios.</p>
13.00	<p>Taller “Escucha Activa aplicada a Turismo”</p> <p>¿Eres un destino turístico? ¿Eres un mayorista? EL número de turistas crece cada día ¿Qué es lo que valoran los turistas extranjeros de nuestro destino y por qué nos eligen? Conoce el valor que la Escucha Activa puede aportar a la personalización de tu contenido y en la mejora de la experiencia del cliente. En este taller aprenderemos la importancia de analizar las opiniones de nuestros clientes, y como generar un mayor impacto en los turistas.</p>
15.00	<p>Taller “Soluciones de comunicación multicanal personalizada y firma electrónica para la contratación de viajes combinados”</p> <p>El taller será impartido por el grupo MailTeck & Customer Comms, una compañía Regtech (tecnológica experta en cumplimiento regulatorio) y terceros de confianza certificados, expertos en comunicaciones y transacciones multicanal personalizadas con plena validez legal.</p> <p>Presentarán una solución Itinerario de Viaje Digital Personalizado, una solución integral de firma electrónica aplicada a la información contractual y a la contratación de viajes combinados y servicios de viaje vinculados. El viajero dispone desde su teléfono móvil, en un solo documento digital, de toda la información del viaje: vuelos, hotel, traslados, seguro, excursiones... y de los contratos, tanto del viaje como de los seguros de cancelación y asistencia, lo que garantiza una óptima experiencia del cliente.</p> <p>Además permite a las empresas del sector turístico cumplir con la normativa vigente en cuanto a aportación de la información al viajero, así como la obtención de la aceptación de las condiciones contractuales y el consentimiento RGPD de uso de los datos personales del viajero, mediante firma electrónica, con total validez legal.</p>

16.00	<p>Taller “ODS y Turismo”.</p> <p>El taller será impartido por técnicos de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, quienes explicarán a las empresas qué iniciativas puede llevar a cabo una empresa turística para cumplir con los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.</p>
Hora	<p>SEGITTURLAB Viernes, 24 de enero de 2020</p>
11:00	<p>Taller “Financiación europea para Destinos Turísticos Inteligentes”.</p> <p>El objetivo de taller es informar de la financiación existente en la Unión Europea para la puesta en marcha de actuaciones vinculadas con los destinos turísticos inteligentes.</p>
12:00	<p>Taller “¿Cómo convertirse en un destino turístico inteligente?”.</p> <p>Técnicos de SEGITTUR darán las pautas para que un destino pase de destino turístico a destino turístico inteligente. Durante el taller se analizarán los requisitos que un destino turístico inteligente tiene que cumplir en cada uno de los cinco ejes que conforman la metodología: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.</p>