



PLAN NACIONAL DE TERRITORIOS INTELIGENTES



Tourist Inside Rías Baixas

DOSIER INFORMATIVO

CONVOCATORIA DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

RESUMEN DE LA INICIATIVA



ENTIDAD

Diputación de Pontevedra



NOMBRE

"Tourist Inside Rías Baixas"



PRESUPUESTO

1.900.000,00 €

ÍNDICE

| | | |
|----|--|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | OBJETIVOS | 4 |
| 3. | SITUACIÓN TÉCNOLÓGICA DE PARTIDA | 5 |
| | 3.1. Gestor de contenidos y portales web..... | 6 |
| | 3.2. Sistema de Gestión de Recursos Turísticos (SXRT)..... | 8 |
| | 3.3. Gestor de relaciones con clientes (CRM)..... | 9 |
| | 3.4. Gestor de contenidos multimedia..... | 10 |
| | 3.5. Soporte al observatorio..... | 10 |
| 4. | LÍNEAS DE ACTUACIÓN | 11 |
| | 4.1. Transformación digital de las Oficinas de Turismo Rías Baixas..... | 12 |
| | 4.2. Implantación de servicios dirigidos al turista..... | 14 |
| | 4.3. Digitalización del territorio..... | 15 |
| | 4.4. Evolución de las herramientas dirigidas al sector empresarial.. | 15 |
| | 4.5. Implantación de una plataforma de interoperabilidad..... | 16 |

1. INTRODUCCIÓN

El proyecto “*Tourist Inside* Rías Baixas”, presentado por la Diputación de Pontevedra, fue uno de los seleccionados como beneficiarios de la ‘Convocatoria de Destinos Turísticos Inteligentes’ de Red.es, entidad dependiente del Ministerio de Economía y Empresa. Cuenta con una inversión máxima de 1.900.000,00 €, aportados en un 60% por Red.es y en un 40% por la Diputación de Pontevedra.

Esta Convocatoria se enmarca en el Plan Nacional de Territorios Inteligentes, estrategia que da continuidad al anterior Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. En ella, han sido seleccionados un total de 25 proyectos de nueve comunidades autónomas, que implicarán una inversión de 73,97 millones de euros. De ellos, Red.es aportará un total de 45,78 millones (el 61,88%), gracias a la cofinanciación del FEDER, a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE). Las entidades locales se hacen cargo, por su parte, de entre un 20% y un 40% del coste total estimado de cada iniciativa.

La financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para estos proyectos supone un gran

impulso para el desarrollo de ciudades y territorios inteligentes. FEDER contribuye a innovar en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, en aspectos tan esenciales como el medio ambiente, la movilidad, la gobernanza, la economía, las personas o la vivienda.

Los proyectos que han sido beneficiarios impulsan la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al funcionamiento de entidades locales eminentemente turísticas, de modo que estas se configuren en territorios inteligentes, con servicios diferenciales y competitivos que garantizan, a su vez, un desarrollo sostenible, accesible para todos, que mejoren la experiencia del visitante y la calidad de vida del residente.

Red.es, a través de todas las convocatorias lanzadas, persigue no solo lograr un impacto real en las personas sino también la consolidación de la industria nacional en torno a los territorios inteligentes, muy avanzada en el contexto mundial, que permita internacionalizar los productos y servicios que se generan, y contribuir así a la creación y riqueza en el país.

2. OBJETIVOS

El proyecto “*Tourist Inside* Rías Baixas” tiene como objetivos:

- Avanzar en la transformación de la provincia de Pontevedra como Destino Turístico Inteligente, de acuerdo con la metodología desarrollada por la Secretaría de Estado de Turismo y la definición adoptada por el Subcomité 5 de Destinos Turísticos del Comité Técnico de Normalización 178 de AENOR. Una vez desarrollado este proyecto, se promoverá la certificación en la UNE 178501, relativa al Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes.
- Mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono asociada a la actividad de la provincia y, específicamente, a la actividad turística.
- Fomentar la interoperabilidad con distintas administraciones y agentes (INE, Puertos, Policía, AENA, etc.).
- Promover el acceso transparente y universal a los datos públicos de los servicios (tanto para su consulta como para su reutilización) por parte de ciudadanos, visitantes, profesionales y empresas.
- Implantar herramientas y sistemas basados en estándares interoperables.
- Impulsar métricas de medición de la satisfacción ciudadana y la de sus visitantes, el ahorro de energía y la reducción de la huella de carbono.
- Generar riqueza en el entorno turístico de la provincia de Pontevedra.

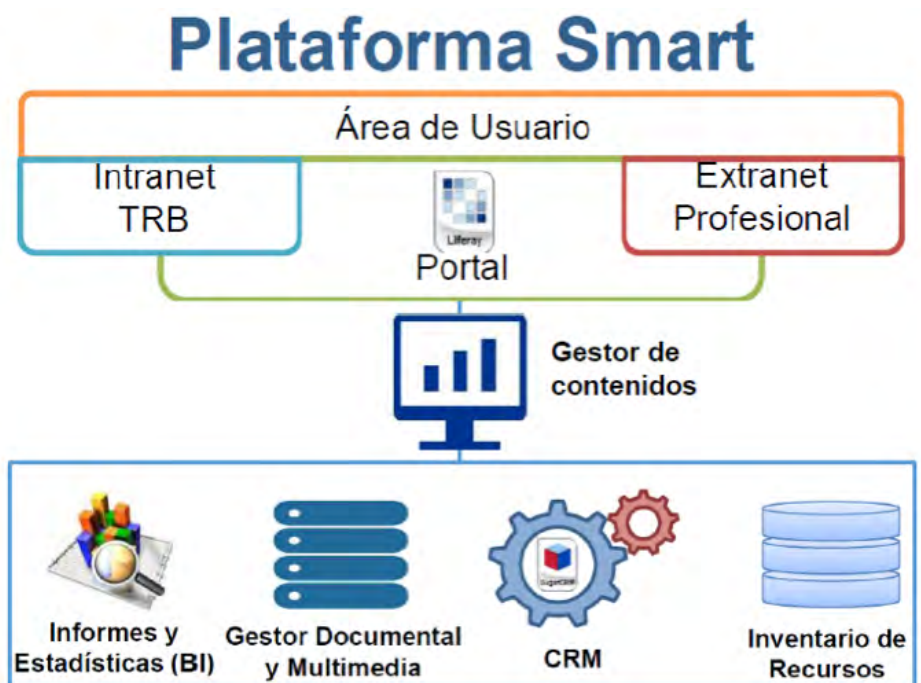
Con el proyecto, se persigue conseguir un elevado grado de impacto:

- para ciudadanos y visitantes, incrementando su satisfacción y la información turística disponible
- para la administración, mejorando la gestión y medición de los datos para una mejor planificación, eficiencia e incremento de ahorros, incrementando de la interoperabilidad con distintas administraciones y agentes, y reduciendo el coste energético e impacto medioambiental
- para las empresas, incrementando la inversión y crecimiento empresarial, fomentando el crecimiento del emprendimiento a través de la reutilización de la información pública, y atrayendo nuevas empresas.

3. SITUACIÓN TECNOLÓGICA DE PARTIDA

Con el Proyecto “*SMART DESTINATIONS PONTEVEDRA*”, se ha comenzado a transformar a la provincia de Pontevedra en un destino turístico inteligente mediante la puesta en marcha de un sistema de Información interoperable, la plataforma turística del destino inteligente “Rías Baixas” (Plataforma TRB) que da soporte al modelo de servicios turísticos de la provincia de Pontevedra, promoviendo la mejora de la competitividad de las pymes del sector turístico. Actualmente, la plataforma TRB acoge tanto a profesionales del sector como a usuarios. Los profesionales publican su oferta en la plataforma y los intermediarios cargan sus propios productos. Todos ellos reciben información sobre reputación *online*, gustos y preferencias de usuarios, e informes del sector. Por su parte, los usuarios tienen la posibilidad de realizar búsquedas, demandar servicios, planificar su viaje, así como añadir comentarios y valoraciones. Una vez estos seleccionan el servicio, son redirigidos a la web que el proveedor seleccione para la gestión de reservas.

La Plataforma TRB accede al CRM y a todos los recursos, gestionando y analizando los procesos dentro de la Plataforma. Para el desarrollo de la Plataforma TRB se han desarrollado y puesto en funcionamiento de módulos y herramientas *software*:



3.1. GESTOR DE CONTENIDOS Y PORTALES WEB

Para la gestión de Portales Profesionales existen una serie de herramientas que facilitan su gestión. Una de ellas es la herramienta que permite la gestión del contenido estático del portal: Experiencias, Noticias, Categorías, Destacados, Elementos Multimedia, etc. A continuación, se exponen las áreas que componen los portales:



INTRANET

El área privada del portal web, destinada a turistas y visitantes de la provincia de Pontevedra, sirve como canal de prestación de los servicios de valor añadido para estos turistas de los establecidos en el portal público y readaptación del portal a los gustos indicados.

EXTRANET

El área profesional de la plataforma Smart Destination, destinada a profesionales del sector turístico de la provincia de Pontevedra, sirve como herramienta de gestión de recursos propios y publicación de servicios y promociones así como acceso a listados e informes estadísticos.

PORTAL TURÍSTICO

El área pública del portal web, destinada a turistas y visitantes de la provincia de Pontevedra sirve como punto de referencia para la difusión de información del destino y canal de prestación de los servicios para estos turistas.

La Intranet incluye los siguientes servicios: personalización del perfil de usuario, buzones, encuestas, buscador de recursos avanzado, compartición de contenidos, comentarios, agenda activa, folleto personalizado, información meteorológica, planificador de estancia y rutas bajo demanda, bitácora de viaje. La información de algunos de estos servicios se encuentra vinculada con el CRM de la Diputación.

La Extranet incluye los siguientes servicios: registro de usuarios, herramienta de gestión de recursos, gestión de oferta y disponibilidades, directorio de los

responsables de recursos, gestión de recursos multimedia, herramienta de solicitud de campañas, herramienta de informes y estadísticas.

En el portal turístico, las experiencias se pueden caracterizar de acuerdo a los siguientes posibles perfiles de turistas, gustos y épocas de planificación de un viaje. La plataforma se presenta en castellano, inglés y francés. Se presenta al usuario la web en determinado idioma tras haber detectado su lugar de conexión, guardando registro del idioma seleccionado.

3.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS (SXRT)

El gestor de recursos turísticos gestionado por TRB permite gestionar el inventario y la configuración de recursos turísticos (comerciales, naturales, patrimoniales, etc). En el sistema, los recursos se dividen en 2 tipologías:

- **Patrimonio turístico:** Naturaleza, Camelias, Camino de Santiago y Patrimonio cultural. En la última tipología, Patrimonio cultural, se diferencian las siguientes categorías: Arquitectura (religiosa, civil, popular etnográfica, arquitectura de vanguardia y arquitectura náutica), arqueología – yacimientos, museos, centros de interpretación, salas de exposiciones, archivos y bibliotecas, eventos, fiestas.
- **Infraestructura turística:** alojamiento, restauración, enoturismo, turismo de salud belleza y bienestar, ocio y deporte, turismo náutico y mariner, infraestructura de transporte, compras, oficinas de turismo, agencias de viaje, guías oficiales de turismo, congresos, negocios y espectáculos, turismo idiomático, consulados e instalaciones especiales.





3.3. GESTOR DE RELACIONES CON CLIENTES (CRM)

Permite la explotación en un único repositorio de datos unificado de todo el contenido generado en los portales web mediante la interacción con los turistas, proveedores y profesionales del sector turístico. Almacena la información de las transacciones que los turistas realizan con la plataforma para poder prestarles un trato personalizado, permitiendo la gestión de clientes, casos, agenda, cartera de turistas, redes sociales, creación y ejecución de campañas promocionales.

Se han diseñado una serie de procedimientos que modelan y definen todas las tareas que tendrá que afrontar cada usuario en la plataforma TRB; dichas tareas son gestionadas a través del CRM:

| Agente | Procesos |
|--------------------|---|
| Turistas | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Buzones: Quejas, Sugerencias y Solicitudes de información • Campañas de Marketing • Moderación de Comentarios de los usuarios |
| Sector | <ul style="list-style-type: none"> • Alta de usuarios profesionales debidamente cumplimentadas • Gestión de los buzones profesionales • Aprobación de Ofertas de Último minuto, Promociones y Viajes Combinados • Aprobación de los cambios en las fichas de los recursos |
| Contenidos | <ul style="list-style-type: none"> • Creación y publicación de nuevo contenido (texto multidioma e imágenes) en el portal: Experiencias, Agenda, Eventos, Carrusel, Galería Multimedia... • Gestión de las Redes Sociales |
| Recursos T. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Recursos de Patrimonio Turístico • Gestión de Fichas de Recursos (cambios, nuevas fichas, visibilidad, ...) |

3.4. GESTOR DE CONTENIDOS MULTIMEDIA

Gestiona el flujo de trabajo de información audiovisual: ingesta, edición, archivo y publicaciones de los diferentes medios audiovisuales tratados. Para la plataforma TRB, se ha seleccionado la solución *TebasCMS* (software libre), que permite a los usuarios de Turismo Rías Baixas la gestión de sus ficheros multimedia. Asimismo, se han creado procesos para automatizar la carga de la información existente relativa a la

fototeca, imágenes/vídeos en equipos locales, imágenes de experiencias de la nueva plataforma, imágenes de promociones, eventos, marketing,...

Para realizar la carga masiva, desde TRB ha sido necesario establecer qué multimedia cargar, revisión de imágenes útiles de la fototeca, asociación de categorías y temáticas, y qué metadatos se asociarán a cada multimedia.

3.5. SOPORTE AL OBSERVATORIO

Entorno analítico de la actividad turística, que permite visualizar y analizar información agregada y consolidada, indicadores calculados y KPIs de interés. Incluye herramientas de visualización, *reporting* y cuadro de mando:

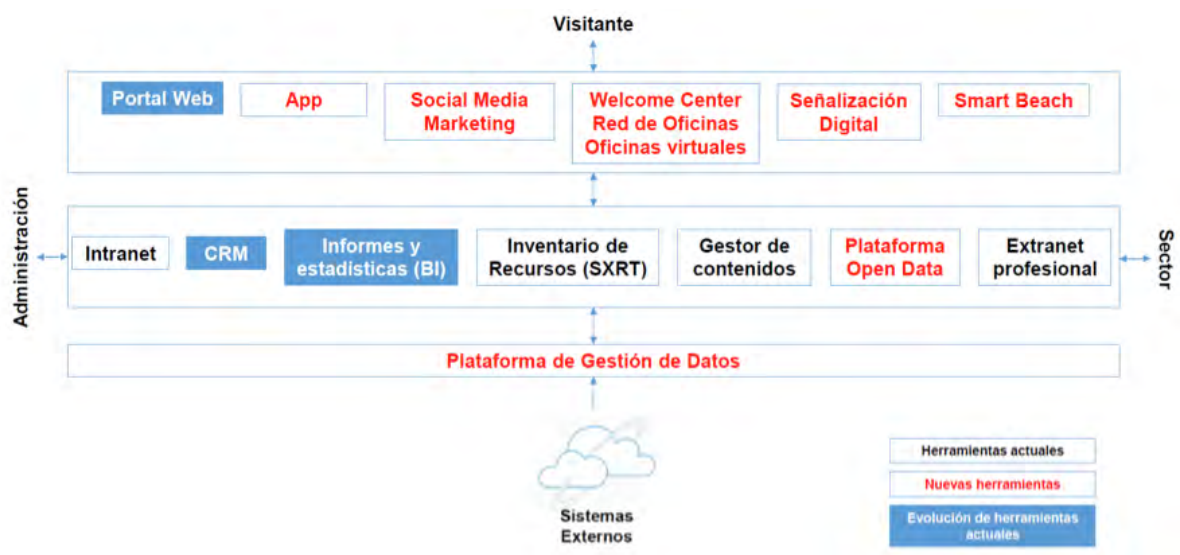


Se han establecido indicadores para el Análisis de recursos (15) y Análisis del portal (14). Igualmente, se pueden generar informes en cada una de estas áreas.



4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

En el siguiente gráfico se presentan en color azul las actuaciones objeto de la iniciativa *Tourist Inside Rías Baixas* enmarcadas en el ecosistema de la Plataforma TRB:



Los siguientes apartados recogen de forma resumida estas actuaciones:

4.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS OFICINAS DE TURISMO RÍAS BAIXAS

Esta actuación contempla las siguientes actividades:

WELCOME CENTER

Esta actuación pretende transformar el Palacete de las Mendoza, actual sede del Patronato de Turismo Rías Baixas, en un espacio de bienvenida e información al turista, que destaque por la inclusión de componentes tecnológicos innovadores, haciendo que la visita al centro sea más interactiva, atractiva y efectiva para el usuario o turista. La actuación incluye:

- Suministro y puesta en marcha de equipamiento TIC: PCs completos, monitores de visualización con reproductores de contenidos audiovisuales, tótem multimedia, *videowall*.
- Mesa interactiva, en la cual se expondrá al visitante la información sobre una base cartográfica en tres dimensiones que permita la interacción máquina-usuario de forma natural e intuitiva, a través de fichas físicas interactivas.
- Generación de contenidos audiovisuales interactivos a mostrar en el *Welcome Center*, utilizando diferentes tecnologías tales como realidad virtual, entornos inmersivos 360°, realidad aumentada, realidad mixta, visualización avanzada sobre el territorio, modelos 3D y animación, y escaneado 3D.
- *Software* de gestión, que permita el control remoto de los equipos (monitores, reproductores, *videowalls*, paneles táctiles y TV espejo), así como la creación y distribución de parrillas y contenidos
- Experiencia de Realidad Aumentada y Realidad Virtual, incluyendo generación de contenidos, gafas de realidad virtual y otros elementos combinando interfaces físicos y de reconocimiento gestual.



DIGITALIZACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE TURISMO INFO RÍAS BAIXAS

Suministro y puesta en marcha de *videowalls*, monitores, *tablets* y tótems multimedia en las oficinas más relevantes de la Red de Oficinas de Turismo Info Rías Baixas.

ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS DE TURISMO INFO RÍAS BAIXAS

Esta actuación incluye, para las oficinas más relevantes, el despliegue de audioguías con lenguaje de signos, impresoras Braille, y puntos de información bucle magnético (ayuda auxiliar para usuarios de prótesis auditivas -audífonos y/o implantes- que facilita la accesibilidad auditiva en el entorno, tanto para la orientación y movilidad en el espacio, como para la percepción de la información sonora de todo tipo y del lenguaje).

OFICINAS VIRTUALES

Suministro y puesta en marcha de tótems multimedia en localizaciones de la provincia con gran afluencia de visitantes.



4.2. IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS DIRIGIDOS AL TURISTA

Esta actuación contempla las siguientes actividades:

APLICACIÓN MÓVIL

Desarrollo y puesta en marcha de una aplicación móvil de contenidos y asesoramiento en experiencias turísticas personalizadas que ofrezca, de manera estructurada y georreferenciada, contenidos de información en diferentes formatos, referidos a los recursos turísticos del destino. La aplicación constará de los sistemas de *front-end* y *back-end*.

EVOLUCIÓN DEL PORTAL WEB TURÍSTICO

Evolución del portal web turístico existente en la actualidad, con el objetivo principal de crear un espacio personalizado para el turista, integrar el portal con la APP móvil y redes sociales, y desarrollar nuevas funcionalidades.

SOCIAL MEDIA MARKETING

Puesta en marcha de una herramienta de análisis reputacional y escucha activa

MEJORA DEL POSICIONAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PORTAL

Puesta en marcha de herramientas de optimización de posicionamiento en buscadores y optimización web.

4.3. DIGITALIZACIÓN DEL TERRITORIO

SEÑALIZACIÓN DIGITAL

Suministro y puesta en marcha de beacons en zonas turísticas, tanto exteriores como interiores.

PILOTO *SMART BEACH*

Sensorización de una playa con bandera azul, incluyendo sensores *hardware* de medición de consumo de agua de duchas, nivel de llenado de contenedores y papeleras, contabilización de smartphones, temperatura, viento, precipitaciones, etc.



4.4. EVOLUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DIRIGIDAS AL SECTOR EMPRESARIAL

EVOLUCIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CRM/BI)

Evolución de la actual herramienta CRM para desarrollar nuevos servicios y ámbitos de información, posibilitando en particular la mejora del proceso de gestión de campañas y el modelado de los perfiles de usuarios objetivo a los que dirigirlas, segmentando la población y definiendo qué experiencias turísticas incluir en cada una de ellas.

EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA DE *BUSINESS INTELLIGENCE* (BI)

Esta actuación se dirige a evolucionar la plataforma de *Business Intelligence* (BI) actual, a través del desarrollo de nuevos servicios que permitan nuevos análisis y obtener nuevos informes relativos a las áreas de análisis de recursos, de la actividad turística en la provincia, del turista que visita la provincia, del portal Web, de la APP, así como del servicio prestado al turista.

PLATAFORMA *OPEN DATA*

Desarrollo y puesta en marcha de una plataforma *Open Data* integrada con la Plataforma de Interoperabilidad, que pondrá en valor los datos vinculados al destino.

4.5. IMPLANTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD

Desarrollo y puesta en marcha de una plataforma de interoperabilidad, que contemple soluciones de *Big Data* y *Data Analytics* y se integre con la Plataforma TRB. La plataforma incluirá sistemas, tecnologías y herramientas que busquen la optimización del uso de la información disponible pero dispersa en distintos ámbitos. Para ello se utilizarán técnicas avanzadas de obtención y explotación de la información (ingesta de datos y análisis de grandes volúmenes de información o “Big Data”). Debe prestar servicios de autenticación, almacenamiento, gestión, integración y servicios verticales.





red.es



DEPUTACIÓN
PONTEVEDRA



UNIÓN EUROPEA