



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”

Una iniciativa FEDER

Transformación digital y experiencia de cliente centran la primera acción de sensibilización de la Oficina Acelera pyme de Ashotel

- La jornada online mostró tres soluciones relacionadas con la incorporación de wifi de calidad, televisión interactiva, chatbot y comunicación directa con el cliente

Santa Cruz de Tenerife, 22 de septiembre de 2021. La Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro, **Ashotel**, ha centrado su primera acción de sensibilización de su Oficina Acelera pyme (OApyme) en dos ejes clave del proceso de modernización de las empresas: la transformación digital y la experiencia de cliente, y lo hizo esta mañana en una jornada online dirigida a pymes y autónomos de Canarias.

Las Oficinas Acelera pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuentan con 8 millones de euros de presupuesto global, de los cuales Red.es aportará 6,3 y las entidades beneficiarias el resto. Estas actuaciones están cofinanciadas con fondos FEDER de la Unión Europea, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 (POPE) bajo el lema ‘Una manera de hacer Europa’.

Durante esta jornada de esta mañana se dieron a conocer **tres soluciones** que permiten mejorar la experiencia del cliente a través de la incorporación de wifi de calidad, TV interactiva, chatbot y comunicación directa con el cliente, además de facilitar la recogida y el análisis de datos para la toma de decisiones.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”

En primer lugar, el socio director de [Vivential Value](#), **Rafael González**, aportó las claves para una secuencia ganadora en la reputación online: experiencia, satisfacción, reputación y competitividad / sostenibilidad. González explicó la relevancia que ha tenido la reputación turística *online* en el contexto de la pandemia y puso algunos ejemplos de *smart data* aplicados al análisis de la experiencia del turista y reputación de destinos desde el inicio de la pandemia en varios sectores turísticos: desde naturaleza a cultura, pasando por gastronomía y alojamiento. Por último, ofreció a los asistentes algunos consejos de gestión proactiva de reputación *online* para empresas y destinos.

Por su parte, el director de Ventas de [Medallia](#) para España, **Nicolás Campoy**, habló sobre las tres formas en las que la inteligencia artificial está potenciando la experiencia al cliente en los últimos años, ya que para 2022 el 70% de la interacción con clientes será a través de tecnologías emergentes. Además, hizo hincapié en la necesidad de la industria hotelera de migrar a estos nuevos sistemas de experiencia digitalizada, poniendo ejemplos y casos prácticos que mostraron como Medallia propone resolver estos nuevos desafíos.

Por último, el gerente de Ventas de [Eurona](#), **Íñigo Azcona**, presentó la visión que tiene su empresa acerca del uso de las nuevas tecnologías y cómo estas transforman la experiencia del usuario. En concreto, explicó qué experiencias demanda el cliente y con qué tecnología podemos dar respuesta a los hábitos de uso del servicio WiFi y de TV que tiene el huésped de un hotel, por ejemplo.

Finalmente, la responsable de la OApyme de Ashotel, **Eliana Bautista**, recordó a los participantes los servicios de asesoramiento que ofrece gratuitamente la OAP Ashotel para todas las pymes de Canarias en su proceso de transformación digital, así como las acciones de sensibilización similares. El próximo seminario *online* tendrá lugar el 30 de septiembre y estará centrado en branding estratégico y marketing digital.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”

Más información:

Contacto técnico en la Oficina de Transformación Digital
oap@ashotel.es // (+34) 647300212

Comunicación Ashotel
comunicacion@ashotel.es // (+34) 666431814

Entidad Pública Red.es
prensa@red.es