

## **Sociedad Mixta de Turismo de Gijón**

### **Operador Turístico Virtual**

#### **1. Antecedentes**

Durante los años 2008-2009 Gijón participa en el proyecto Soportes de Promoción de Ciudades cofinanciado por la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y por la Federación Española de Municipios y Provincias. Gracias a este proyecto se ha elaborado un Plan Estratégico del Destino Turístico de Gijón 2008-2012, que propone una serie de líneas de actuación, entre las que se incluye un Programa de Comercialización que incorpora el desarrollo de un Operador Virtual para el destino Gijón.

#### **2. Puesta en marcha del proyecto**

Previamente a la contratación de las herramientas tecnológicas para el desarrollo del operador virtual dentro del portal gijon.info se quiso testar la futura participación del empresariado local en el proyecto, para ello se convocaron cuatro reuniones sectoriales (Alojamientos; Agencias de Viaje; Empresas de Actividades y Equipamientos; y Restaurantes) a fin de tuvieran conocimiento de primera mano del proyecto, escuchar sus comentarios y medir la futura implicación de las empresas en el proyecto y su viabilidad definitiva.

Se pretende que se puedan comercializar paquetes vacacionales basados en Gijón. Con esta solución los proveedores de turismo de Gijón podrán comercializar producto individual y paquetes dirigidos a otro tipo de público objetivo al disponer de su propio API ,(Aplicación Programming Interface) en formato XML.

#### **3. Definición de la herramienta tecnológica y proceso de adquisición**

El Operador Turístico Virtual es una aplicación tecnológica para el sector turístico gijonés que permite vender online los productos y servicios turísticos de Gijón, sueltos o por paquetes; también incluye actividades en Asturias.

El objetivo perseguido es facilitar a los potenciales visitantes a nuestra ciudad la posibilidad de reservar en tiempo real todos los servicios turísticos que necesite para disfrutar de su estancia en la ciudad, a través de una plataforma virtual ubicada en la página web [www.gijon.info](http://www.gijon.info), asociando los productos a la información del destino. Cualquiera que busque información de la ciudad puede hacer su reserva on-line.

Los productos y/o paquetes se pueden vender:

- En el portal turístico de Gijón ([www.gijon.info](http://www.gijon.info))
- En las páginas web de los proveedores que así lo deseen
- A través de las agencias de viajes que tienen acuerdos con la empresa proveedora de la herramienta.

En el Operador Turístico Virtual participan:

- Los proveedores turísticos con productos para generar oferta local de paquetes. En concreto: hoteles y restaurantes de Gijón, empresas de actividades y centros turísticos visitables de Gijón y Asturias.
- Las agencias de viaje minoristas, que permitan vender el producto por paquetes a través de [www.gijon.info](http://www.gijon.info) y de sus propias páginas.

Los productos que se ofrecen son:

- Vuelos
- Alojamiento (hoteles y camping)
- Alquiler de coches
- Actividades y entradas (en Gijón y Asturias)
- Restauración

- Paquetes vacacionales

Por parte de la SMTG, se contratan los servicios de “una compañía tecnológica y sus herramientas informáticas que permita la integración de motores de búsqueda, comparación, reserva y compra de productos turísticos y su mantenimiento para el portal transaccional de la Sociedad Mixta de Turismo de Gijón S.A.” a la empresa SECUOYAS GLOBAL SERVICES.

#### **4. Puesta en marcha del Operador Virtual**

Para la puesta en marcha de la herramienta se llevan a cabo actuaciones de sensibilización del empresariado turístico local y regional y sesiones de formación a los interesados en participar en el proyecto.

Por otro lado, durante el mes de noviembre de 2008 la SMTG remitió a las distintas empresas y equipamientos de la ciudad la solicitud de adhesión al proyecto del operador virtual, plazo que se desarrolló en los meses de diciembre, enero y febrero.

Además de estas sesiones, personal de la Sociedad Mixta de Turismo de Gijón ha realizado visitas individuales a las empresas del Operador para explicarles el proceso de carga de producto.

También se llevaron a cabo reuniones sectoriales para que los empresarios pudiesen exponer las dificultades con las que se encontrasen, así como aportar propuestas de mejora que permitiesen una optimización en la carga de producto y en los resultados.

Una vez finalizada la fase de sensibilización empresarial y recibidos los compromisos de participación por parte de las empresas, se realizaron las acciones formativas necesarias con el fin de capacitar a los proveedores turísticos participantes en el uso de la herramienta, la carga de inventario de productos, la gestión de reservas etc.

Estas reuniones también han sido una vía imprescindible para la recogida de sugerencias y problemática de cada sector y empresa, que nos han permitido ir adaptando la herramienta a las necesidades del empresariado local.

Las jornadas de formación se celebraron los días 23, 24 y 25 de marzo de 2009. La primera jornada se ha dedicado a la formación del personal de la Sociedad Mixta de Turismo, incluyendo el de las Oficinas de Información Turística, y el de la Asociación de Gijón para la Calidad Turística. Esto garantiza la atención y asesoramiento al sector empresarial en cualquier duda o incidencia que pueda surgirle en el manejo de la herramienta. Una vez puesto en marcha también se realizó una jornada de formación específica para el personal de temporada de InfoGijón.

Las jornadas del segundo y tercer día se orientaron a la formación de los proveedores turísticos adheridos. Para ello, se han convocado diferentes grupos distribuidos por sectores.

Se han realizado: una jornada para agencias de viaje, una para alojamientos, dos para restaurantes y dos para las empresas de actividades y museos.

En estas jornadas de formación se le ha entregado a cada empresario sus claves de acceso a la herramienta y en enlace de la misma, de forma que pudieran empezar a cargar producto real y plantear lo antes posible todas las dudas y problemas que les pudieran surgir antes del lanzamiento de la página.

Con el objetivo de facilitar las relaciones entre los diferentes proveedores y que pudieran llegar a acuerdos para comercializar sus productos, la Sociedad Mixta de Turismo de Gijón, ha organizado un encuentro entre todos ellos, celebrado el 21 de Abril de 2009 en la Sala Acapulco del Casino de Asturias. Cada proveedor turístico contaba con una mesa con información de sus actividades donde podía reunirse tanto con los agentes de viaje presentes

como otros proveedores interesados en realizar alguna acción de colaboración, fundamentalmente la creación de productos conjuntos y paquetes turísticos. Esta acción se repetirá, para relanzar los productos de estancias cortas y activas cara a los meses de otoño – invierno.

Dado que todos los proveedores turísticos ya contaban con sus claves y ya habían empezado a introducir sus productos, se decidió organizar una nueva jornada de formación dirigida especialmente a resolver todas las dudas y problemas surgidos en la carga del producto. Dicha jornada se organizó con tutorías individuales con todos los proveedores que lo habían solicitado.

Durante el mes de Mayo se trabajó principalmente en la integración de la herramienta con el portal turístico [www.gijon.info](http://www.gijon.info) , haciendo un cambio sustancial en dicho portal que pasa de ser una herramienta básica de promoción turística de la ciudad a una página de venta donde el visitante puede reservar todos los servicios que requiera para su visita a la ciudad.

La primera quincena de Junio, una vez integradas ambas páginas, se ha dedicado a comprobar y corregir cada uno de los productos que estaban introducidos en el inventario, realizar las adaptaciones necesarias para las condiciones específicas de cada proveedor, la carga de fotos promociones y la realización de pruebas, compras reales.

## **5. El Operador Virtual en funcionamiento**

El 15 de Junio se puso el Operador Turístico Virtual de Gijón a disposición de nuestros visitantes, contando con más de 50 proveedores que ofrecen actualmente sus servicios en dicha herramienta.

En el momento de redacción de la presente comunicación, 20 de septiembre de 2010 son 55 las empresas locales (o regionales) las que participan en el operador virtual representando a los siguientes subsectores turísticos.

- Agencias de Viaje - 8
- Alojamientos – 14 (más de 1.000 plazas)
- Restaurantes - 11
- Empresas de actividades/equipamientos – 22

El número de búsquedas en este primer año han sido los siguientes:

### **Operador Turístico Virtual.**

#### **Búsquedas y Reservas generadas durante el año 2009**

| <b>2009</b>                     | <b>Búsquedas</b> | <b>Reservas</b> |
|---------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Alojamientos</b>             | 13.631           | 43              |
| <b>Actividades y transporte</b> | 10.622           | 111             |
| <b>Total</b>                    | <b>23.983</b>    | <b>154</b>      |

*Búsquedas y reservas del 24-06-2009 a 31-12-2009*

#### **Búsquedas y Reservas generadas durante el año 2010**

| <b>2010</b>                     | <b>Búsquedas</b> | <b>Reservas</b> |
|---------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Alojamientos</b>             | 14.416           | 73              |
| <b>Actividades y transporte</b> | 11.268           | 87              |
| <b>Total</b>                    | <b>25.684</b>    | <b>160</b>      |

*Búsquedas y reservas del 01-01-2010 a 21-10-2010*