



Hotel &



Capacitar a indústria da hotelaria e turismo

Como a transformação digital
cria novas oportunidades

Introdução

As organizações do setor da hotelaria e turismo começam a estar mais otimistas acerca do investimento dos clientes e passageiros. Embora esta realidade ajude no processo de recuperação do setor, continuam a enfrentar vários desafios na frente tecnológica e operacional. O maior desses desafios resulta da tentativa de obter conhecimento sobre toda a jornada dos clientes, elevar a qualidade do serviço e proporcionar novas oportunidades de rendimento, mantendo simultaneamente o custo das operações reduzido. Estas empresas estão igualmente cientes de que o sucesso depende da qualidade e eficácia dos seus colaboradores e dos seus serviços. As marcas de hotelaria e turismo prosperam quando os membros das suas equipas estão capacitados para fornecer serviços de qualidade superior, para incentivar a fidelização dos clientes e melhorar as suas ofertas. A Microsoft reconhece estes desafios, muitos dos quais partilha. Tirando partido das próprias soluções e plataforma inteligente, bem como do vasto ecossistema de parceiros e startups que apoia, está empenhada na colaboração com os clientes do setor da hotelaria e turismo para criar experiências integradas e personalizadas na promoção do valor da marca e, deste modo, na transformação digital.

Um cenário em rápida evolução

- 65% dos hóspedes voltarão provavelmente a reservar os hotéis onde tiveram uma excelente experiência¹
- +65% dos viajantes preferem comprar e reservar serviços de hotéis utilizando dispositivos móveis em vez de o fazerem presencialmente²
- Em 2015, 43% dos turistas portugueses reservaram férias através de serviços online³
- 47% dos hotéis planeiam utilizar dispositivos pessoais para efetuar o check-in⁴
- 2 em cada 5 viajantes dos EUA e Europa são Millennials⁵ e 87% dos viajantes utiliza smartphones durante as viagens⁶
- 43 milhões de dormidas em Portugal por turistas estrangeiros (de janeiro a setembro de 2016)⁷
- Em 2015, 21% dos turistas portugueses consideraram os sites de opiniões como uma das três fontes de informação mais importantes para o planeamento de férias³

1. PwC US Consumer Experience Radar: Hospitality - 2015

2. Majority of Consumers Prefer to Purchase and Reserve Hotel Services Using Mobile Devices, outubro de 2014

3. Economia Digital: O Estado da Nação - APDC 2016

4. Hospitality & Hotel Technology, Samsung Insights - 2016

5. Phocuswright's European Consumer Travel Report Sixth Edition; Phocuswright's U.S. Consumer Travel Report Eighth Edition

6. Social Media, Smartphones & Tablets Now Essential Travel Tools for U.S. Travelers, 2014

7. Statista 2016



Desafios da Indústria

Inovação

- Competindo com *players* não tradicionais, como agências de viagens online

Simplificação

- Eliminando a complexidade dos processos

Diferenciação

- Evitando a estagnação da marca num mundo digitalizado

Agilidade

- Digitalizando fluxos de trabalho de operações e entrega

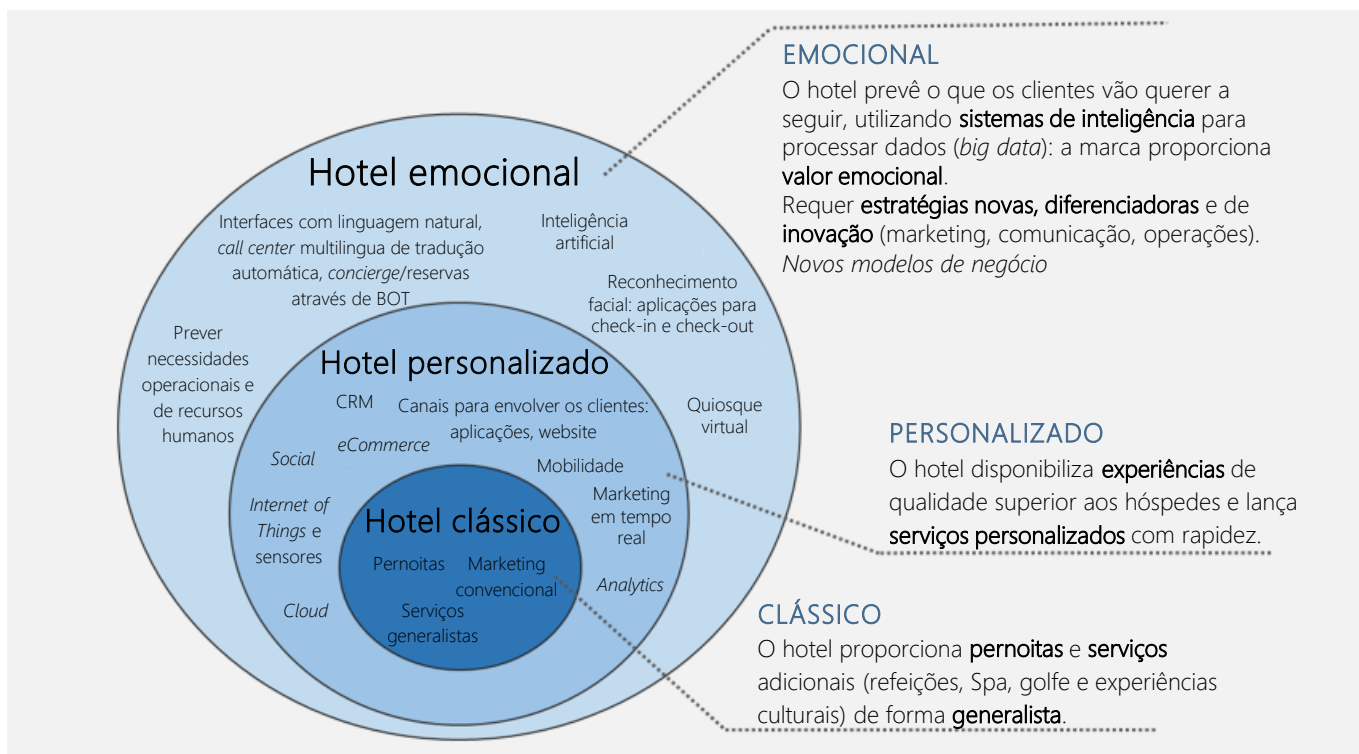
Contexto

- Fazendo uma melhor utilização dos dados para personalizar marketing e serviços

Optichannel

- Fornecer a possibilidade de acesso a qualquer momento e em qualquer lugar

Visão de transformação digital da Microsoft



Referências da indústria

Hotel transforma **relações** com os clientes e conquista **coração** dos hóspedes



O **JUMEIRAH** liga os seus sistemas de **marketing**, **reservas**, e **apoio ao cliente** para que a equipa possa **identificar os segmentos de clientes específicos** antes de utilizar essas listas para **direcionar campanhas**. ([toda a história aqui](#))

Cadeia de hotéis utiliza um sistema para criar **ligações** sociais e melhorar o serviço



Com as aplicações para clientes, nomeadamente de **concierge online**, o **SHERATON** também pode **recolher informações dos clientes** para melhorar a oferta de **serviços** e **aumentar** a sua **vantagem competitiva**. ([toda a história aqui](#))

A tecnologia na **cloud** ajuda a **otimizar a experiência** dos hóspedes e a **reduzir custos**



A cadeia de hotéis **CITIZENM** implementa **software inteligente** para que todos os sistemas do hotel - desde as **reservas até à limpeza dos quartos** - comuniquem eficientemente entre si. ([toda a história aqui](#))



Imaginar. Concretizar. Experimentar.

 portugaldigital@microsoft.com