

DESTINOS TURISTICOS INTELIGENTES: LA CLAVE PARA CONVERTIR TU MUNICIPIO EN SMART DESTINATION – CASOS PRACTICOS REALES EN PALMA Y BENIDORM

Mauricio Socías Prats, Founder & CEO, **WIONGO** Leading Smart Destinations

Resumen: La comunicación entre personas, instituciones y empresas se realiza a través de dispositivos móviles que están conectados permanentemente a Internet. El requisito fundamental de un Destino Turístico Inteligente (DTI) es proveer conectividad inalámbrica Wi-Fi pública gratuita de primera calidad para que residentes, turistas, empresas e instituciones puedan satisfacer esta necesidad. WIONGO acumula 17 años de aprendizaje implantando soluciones municipales de conectividad Wi-Fi pública, los casos de éxito de Palma y Benidorm son el resultado final de esta amplia experiencia.

Palabras clave: Destino Turístico Inteligente, Conectividad, BigData, IoT, Sensores, Puntos de Acceso, Beacons, Wi-Fi, Información, Inteligencia de Red, Cloud, Plataforma Smart, Travel Smart, Travel Intelligence, Geoposicionamiento, Experiencia Turística Digital, Turismo Digital, Servicios Digitales, Marketing Digital Mobile Contextual, Smart Destination, Turistas, Residentes, Empresas, Entorno Urbano, Ecosistema, Movilidad, Gobernanza, Eficiencia, Rentabilidad, Sostenibilidad.

INTRODUCCION

Todos los Destinos Turísticos del mundo deben **mejorar** su **competitividad y sostenibilidad** de su modelo turístico a través de la investigación, la planificación, el desarrollo de nuevos productos turísticos, la promoción del municipio en los mercados y canales de comercialización que se establezcan, y la organización y realización, directa o a través de terceros, de cuantas actividades se requieran en el propio destino o en los mercados, para el propósito anterior.

Nuestro Turismo Nacional, afronta un momento crucial, un nuevo reto de cara al futuro: implantar eficazmente y consolidar el modelo de destinos turísticos inteligentes. Un reto que busca **mantener la competitividad del destino y la diferenciación de los destinos competidores**.

El concepto “Destino Turístico Inteligente” emerge a partir del desarrollo de ciudades inteligentes (Smart Cities) donde la tecnología juega un papel determinante, ya que lo que se pretende es que los destinos turísticos incorporen la tecnología durante **todo el ciclo de viaje del turista, esto es; antes, durante y después del viaje**, de modo que se enriquezca la experiencia del turista.

La tecnología no convierte por sí sola un destino en inteligente, debe ir acompañada de un proceso de cambio a **todos** los niveles comenzando por la estrategia de ciudad y la inteligencia turística que debe conducir hacia un nuevo modelo de destino innovador, accesible y sostenible. La gestión es por tanto el elemento de la transformación del destino turístico para hacer frente a los cambios de un complejo escenario turístico, tanto de los competidores, de los propios turistas, como de los canales de comercialización.

EL PROYECTO WIONGO

El objetivo general del proyecto es posibilitar la transformación de cualquier destino turístico en destino turístico inteligente, **sin costes para la administración ni el ciudadano**, gracias a la inclusión del municipio/s en el Despliegue Nacional de Pilotos Smart Destination de WIONGO, que incluye la redacción del proyecto Smart Destination, la instalación y despliegue de la Red Wi-Fi Municipal gratuita que sirve de base/plataforma tecnológica, su mantenimiento y gestión, así como la integración de los servicios IoT/BigData/Marketing Mobile, que permiten la sostenibilidad del proyecto, desde el primer día, gracias a los acuerdos de patrocinio publicitario gestionados con terceros.

La Conectividad, condicion indispensable

La comunicación entre personas, instituciones y empresas se realiza a través de dispositivos móviles que están conectados permanentemente a Internet. **El requisito fundamental de un Destino Turístico Inteligente (DTI) es proveer conectividad Wi-Fi pública gratuita de primera calidad** para que residentes, turistas, empresas e instituciones puedan satisfacer esta necesidad. WIONGO acumula 17 años de experiencia implantando conectividad Wi-Fi pública.



Figura 1. Punto Acceso Wi-Fi instalado en Paseo del Borne de Palma

Los Sensores, medir lo importante

El Internet de las Cosas (IoT) son dispositivos que funcionan de forma autónoma conectados a Internet. Estos sensores son importantes en los DTIs porque **proporcionan información en tiempo real sobre el medio ambiente, mobiliario urbano y los flujos de movilidad de turistas, visitantes y residentes**. WIONGO aprovecha la conectividad para instalarlos de forma estratégica en función de las necesidades de cada municipio.



Figura 2. Sensor Ambiental IoT instalado en Sede Autoridad Portuaria de Palma

El BigData, el valor de la informacion

La combinación de conectividad y sensores proporciona datos de forma continua sobre diferentes áreas (BigData). **Para conseguir información de calidad hay que interpretar los datos, relacionarlos y estructurarlos visualmente.** Este proceso aporta un alto valor añadido para conseguir objetivos de Gobernanza, Sostenibilidad, Eficiencia y Rentabilidad, tan necesarios en la sociedad del Siglo XXI. Y todo ello, cumpliendo estrictamente la normativa vigente.



Figura 3. Dashboard Mapa de Calor Usuarios Geolocalizados de Palma en Tiempo Real

La Experiencia, el mayor valor añadido

El proyecto que ha convertido a **Mallorca** en una **Smart Island** y **Destino Turístico Inteligente**, la conexión a Internet Inalámbrica Municipal gratuita para turistas y residentes más grande de Europa. Las cifras hablan por sí solas:

- + 1.300 Puntos de Acceso Wi-Fi + Beacon + IoT desplegados.
- + 350 Millones de conexiones anuales. + 10 Millones de Usuarios Únicos anuales (dispositivos WiFi diferentes).
- + 3.500 Millones de lecturas BigData anuales capturadas, almacenadas y analizadas.

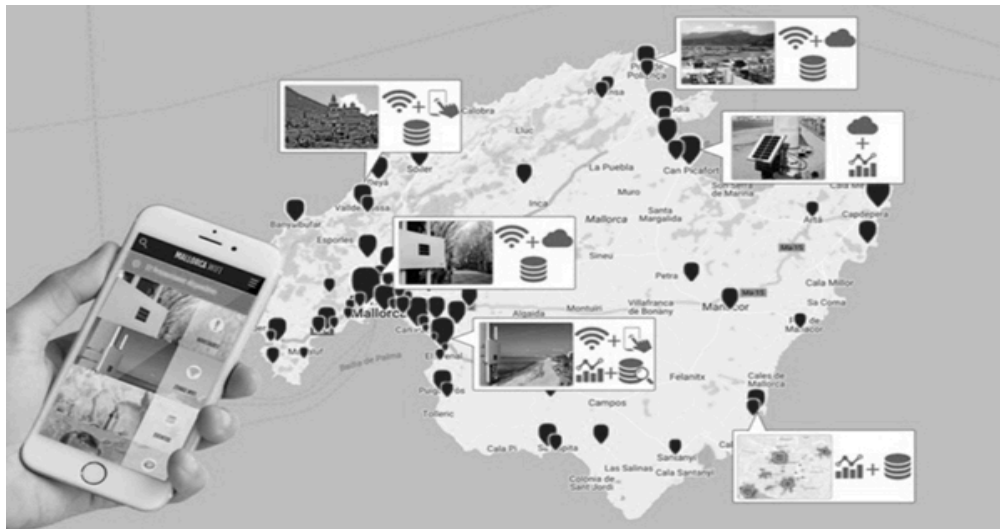


Figura 4. Mapa Despliegue Smart Island Mallorca

Los destinos Turísticos Inteligentes, hacen Publicidad Inteligente

La combinación de un nuevo medio/canal publicitario Wi-Fi de alcance masivo que permite ofrecer una rica y completa experiencia de **marketing mobile contextual** ligada al procesamiento de la información (BigData) que **permite detectar, analizar, segmentar y predecir los flujos de movilidad** de las personas hace posible aumentar la efectividad publicitaria a nuevas cotas hasta ahora inimaginables. WIONGO ofrece a los patrocinadores del servicio (empresas locales, nacionales e internacionales) una **medición exacta** de su **retorno de inversión** lo que redunda en su completa satisfacción, la cuál a su vez, posibilita la completa sostenibilidad del proyecto.

Full Branding

Convierta al usuario de la SmartWiFi de Benidorm en cautivo de su marca.

Con nuestra opción Full Branding, el equipo de WIONGO se encarga de combinar las múltiples SSIDs WiFi disponibles en modalidad de patrocinio exclusivo para alcanzar a la cantidad de usuarios únicos garantizados que se contrate.

Este servicio incluye la planificación, desarrollo a medida y despliegue de tecnologías punteras para su campaña (integración a medida con el ChatBot turístico de Benidorm, con una App móvil, con cualquiera de nuestras integraciones básicas o con un mix combinando todo lo anterior). También incluye la instalación de equipos WiFi CISCO de gama profesional en su establecimiento, cuya recogida de información integraremos en nuestro procesamiento BigData para reportarle una medición exacta de su ROI.

Clic to Visit
 Haga clic en un anuncio publicitario para visitar un sitio web o una tienda física.

Video
 Muestre un anuncio interactivo con video para atraer a los usuarios.

Social Login
 Permita a los usuarios conectarse a su aplicación o sitio web a través de sus cuentas de redes sociales.

App Download
 Muestre un anuncio interactivo que invite a los usuarios a descargar la App de su empresa.

Figura 5. Patrocinio Full Branding SmartWiFi en ChatBot turístico de Benidorm

CASOS PRACTICOS

Los dos casos prácticos Smart Destination, realizados, gestionados y explotados íntegramente por WIONGO, más destacados hasta la fecha, a nivel Nacional, son los realizados en Palma (Illes Balears) y Benidorm (Alicante), ya que sin duda, representan un auténtico reto tecnológico por el gran volumen de tráfico y usuarios que cubrir en las zonas estratégicas de gran afluencia turística de estos dos destinos turísticos TOP NACIONALES de excepción, no obstante lo anterior, aquí detallamos los casos prácticos más relevantes realizados a nivel Municipal de los últimos años, de entre nuestros más de 300 proyectos Smart realizados tanto con empresas privadas cómo con instituciones públicas:

- SmartWiFi Pdp, Municipios Palma/Llucmajor (Illes Balears), Consorcio Turístico Playa de Palma, 2014 – actualidad
- SmartWiFi Palma, Municipio Palma (Illes Balears), Fundación Turismo Palma 365, 2016 – actualidad
- SmartWiFi Intermodal, Municipio Palma (Illes Balears), Consorcio Serveis Ferroviaris Mallorca, 2016 – actualidad
- SmartWiFi Valldemossa, Municipio Valldemossa (Illes Balears), Ayuntamiento de Valldemossa, 2017 – actualidad
- SmartWiFi PortsIB, Varios Municipios Mallorca (Illes Balears), Ports de les Illes Balears, 2017 – actualidad

- SmartSens IoT Port de Palma, Municipio Palma (Illes Balears), Autoridad Portuaria de Baleares, 2017 – actualidad
- SmartWiFi Benidorm, Municipio Benidorm (Alicante), Fundación Turismo Visit Benidorm, 2018 – actualidad
- SmartWiFi Mazatlán, Municipio Mazatlán (Sinaloa – México), Ayuntamiento de Mazatlán, 2018 – actualidad

RESULTADOS OBTENIDOS - CONCLUSIONES

Las formas de encaminar esta iniciativa, hacia el Destino Turístico, tienen un fuerte impacto económico/social positivo en la economía local, destacamos las siguientes conclusiones sobre la experiencia de los resultados obtenidos:

- El coste/oportunidad que le supone a un Destino Turístico no ser competitivo en materia de servicio de conectividad a Internet gratuito para residentes y turistas, pérdida de competitividad turística frente a destinos que si lo ofrecen.
- El impacto económico de poder demostrar variables claras en base a datos claros de los flujos de movilidad de las personas (poder demostrar cuantas personas pasan por determinados lugares y por tanto analizar sus necesidades, su repercusión económica en toda la estructura social/económica, su valor para acometer determinadas inversiones y/o destinar determinados recursos).
- El impacto social/ambiental de conocer el estado medioambiental del destino, calidad de aire/agua, contaminación, valores nocivos, para cruzar con la información de flujos de movilidad de personas y predecir sus comportamientos ante situaciones climatológicas adversas, etc.
- El impacto económico de poder comunicar a residentes y turistas de una forma innovadora el abanico de productos y servicios del destino, de la región (información turística de carácter público/servicios, información privada de carácter comercial de oferta de productos y servicios, marketing de empresas privadas que en definitiva componen el entramado económico del destino).
- El impacto social/económico de poder medir el impacto y la gestión del flujo de personas en eventos a gran escala lo que permite planificar acciones en materia de seguridad, gestión de evacuaciones, planificación de capacidad, de rutas de acceso alternativas de entrada/salida, etc
- El impacto social de ofrecer un servicio de acceso a Internet Universal gratuito sin limitaciones de ningún tipo a todas las capas de la población indistintamente de su situación socio-económica, romper brecha digital de la población, acceso para personas en estado de exclusión social.
- El impacto mediático/político de vender el destino como un destino innovador, como una SmartCity/SmartDestination sin costes para las arcas municipales, sin despilfarrar dinero público, sostenible económicamente desde el primer día, avalado por componentes de máxima calidad y prestigio de los fabricantes líderes mundiales y de una experiencia, líder en el sector, constatada.
- El impacto social positivo debido a mantener informada a la población sobre los impactos de la labor gubernamental en su favor, así como el impacto que genera una actitud positiva y educada hacia el visitante/turista. Con las Apps correctas y un contenido subliminal proactivo, los problemas de vialidad peatonal, transporte, obra social, priorización de necesidades, etc., se tamizarán y arrojará un balance y equidad entre los diferentes sectores socio-económicos de la ciudad, municipio, Destino.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece la colaboración municipal en el proyecto WIONGO, a Pedro Homar, gerente de la Fundación de Turismo de Palma, a Leire Bilbao, gerente de la Fundación de Turismo de Benidorm, a Tomeu Crespí, responsable innovación y NNTT Consorcio Urbanítico de la Playa de Palma y Coordinación Área Turismo, Smart Office Palma, a Tomeu Alorda, coordinador del grupo de trabajo Smartcity/SmartDestination de la Universidad de les Illes Balears, a Jorge Martín, Jefe de Innovación y Calidad de la Autoridad Portuaria de Baleares y con especial énfasis se agradece el trabajo, entrega, entusiasmo e ilusión del equipo humano de WIONGO (y anterior equipo de MallorcaWiFi.com) sin el cuál hubiera sido imposible alcanzar estas cuotas de profesionalidad, éxito y satisfacción, mención especial también a nuestros partners tecnológicos: CISCO, Libelium, MOCA, Nexmachina y Mabrian.

REFERENCIAS

- Caso de Estudio Internacional, 2014, Cisco Systems, Inc, <https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/collateral/wireless/mobility-services-engine/city-of-palma.pdf>
- Best Worldwide Wi-Fi Deployment, 2016, Wireless Broadband Alliance, <http://worldwifiday.com/the-event/awards/>
- Galardón Smart Technology, 2016, Smart Destination Congress, <https://www.youtube.com/watch?v=8pXzqk5sTIA>
- ¿Que gana un destino ofreciendo wifi gratis? Millones de miguitas de pan, 2017, Hosteltur, https://www.hosteltur.com/121712_gana-destino-ofreciendo-wifi-gratis-millones-miguitas-pan.html
- Una agencia de medios sobre una infraestructura WiFi, gracias al BigData, 2016, Deusto, <https://blogs.deusto.es/bigdata/mallorca-wifi-una-agencia-de-medios-sobre-una-infraestructura-wifi-gracias-al-big-data/>
- Mallorca, ejemplo de wifi gratuito y Smart Island, 2017, Comité Económico y Social de la Unión Europea, <http://www.diariodemallorca.es/mallorca/2017/02/11/mallorca-sera-ejemplo-wifi-gratis/1188744.html>
- La mayor red WiFi municipal de Europa, 2016, Diario de Mallorca, http://mallorcawifi.com/docs/red_wifi_mas_grande_de_europa.pdf
- Foro Turismo Baleares, 2016, Diario de Mallorca, <http://mallorcawifi.com/docs/entrevista-foro-turismo.pdf>
- MOCA y WIONGO se unen para proporcionar conocimientos de movilidad urbana a Destinos Turísticos, 2017, Finanzas.com, <http://www.finanzas.com/noticias/noticias-corporativas/20171214/moca-wiongo-unen-para-3743837.html>
- Palma de Mallorca Destino Inteligente, 2016, esmartcity.es, <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/palma-mallorca-destino-inteligente-free-wifi-365-dias-smart-wifi-palma>
- Ponencia Smart Island World Congress (SIWC), 2017, Fira Barcelona, <https://www.youtube.com/watch?v=-VOSDNcm9dk&feature=youtu.be>
- Colaboración Smartcity/IoT/BigData, 2016, Universidad Illes Balears, <http://diari.uib.cat/arxiu/Signatura-de-lacord-de-collaboracio-amb-Telco-Net.cid442276>
- Caso de Estudio Internacional, 2017, Libelium, <http://www.libelium.com/libeliums-iot-sensors-platform-helps-to-control-environmental-impact-on-palma-de-mallorca-harbor-to-become-a-smart-tourist-destination>