



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# **Presentació del Clúster TIC Turisme**

Barcelona, 18 de juliol de 2019



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# **Hble. Sra. Àngels Chacón**

Consellera d'Empresa i Coneixement



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# **Presentació de les conclusions de 'l'Anàlisi Estratègica del sector del TIC Turisme a Catalunya**

**Sra. Marta Albertí**

Consultora d'IDOM





Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# Continguts

## 1. Objectius de l'estudi

## 2. El sector TIC-Turisme

Definició del sector TIC-Turisme

## 3. El sector TIC-Turisme a Catalunya

Dades clau del mapeig

Empreses i agents de l'ecosistema

## 4. Tendències i reptes del sector TIC-Turisme

Tendències

Reptes estratègics





1

# Objectius de l'estudi



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# Objectius i abast de l'estudi

---

## Objectiu principal

Elaboració d'un mapeig, anàlisi de tendències i identificació de reptes estratègics del sector de TIC-Turisme a Catalunya per tal de valorar la conveniència des d'ACCIÓ i la DG de Turisme d'impulsar una iniciativa de clúster.

## Objectius específics

---

Elaborar el mapeig i la quantificació del sector TIC-Turisme a Catalunya. Identificar els agents principals.

---

Fer un aixecament d'informació de primera mà dels principals agents del sector

---

Estudiar les tendències i els canvis en el negoci.

---

Definir i prioritzar els principals reptes estratègics pel sector TIC-Turisme a Catalunya.

---





**2**

# **El sector de TIC-Turisme**



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**



# El sector turístic en el món

## PRINCIPALS DADES 2017



**10%**

**PIB Mundial** (directe,  
indirecte i induït)



**1.326**

**milions d'arribades de  
turistes** internacionals  
l'any 2017



**1 de cada 10**

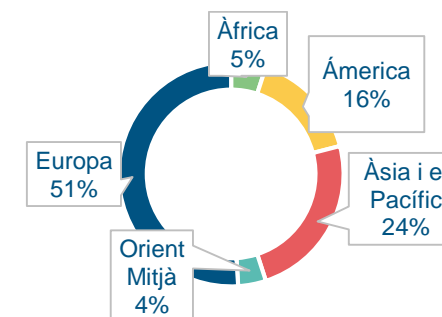
**Llocs de treball** en el  
món



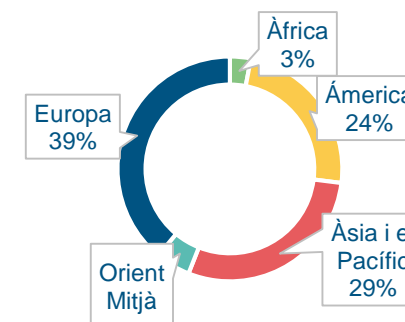
**1.800**

**milions d'arribades de  
turistes** internacionals  
l'any 2030

### Quota d'arribades per regió (%)



### Quota d'ingressos per regió (%)



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de "Organització Mundial de Turisme"



# El sector turístic a Espanya i Catalunya

## PRINCIPALS DADES 2017



**11,7% PIB**



**12% PIB**

(aprox)



**81,9**  
milions d'arribades  
de turistes  
internacionals l'any  
2017

**19,2**  
milions d'arribades  
de turistes  
internacionals l'any  
2017



**1.063 €**  
per persona  
**137 €**  
per persona i dia

**1.006 €**  
per persona  
**169 €**  
per persona i dia



**1,3 de cada 10**  
Llocs de treball

**1,4 de cada 10**  
Llocs de treball

\*Ingressos per turistes internacionals i locals

Font: elaboració pròpia a partir de les dades de INE i IDESCAT



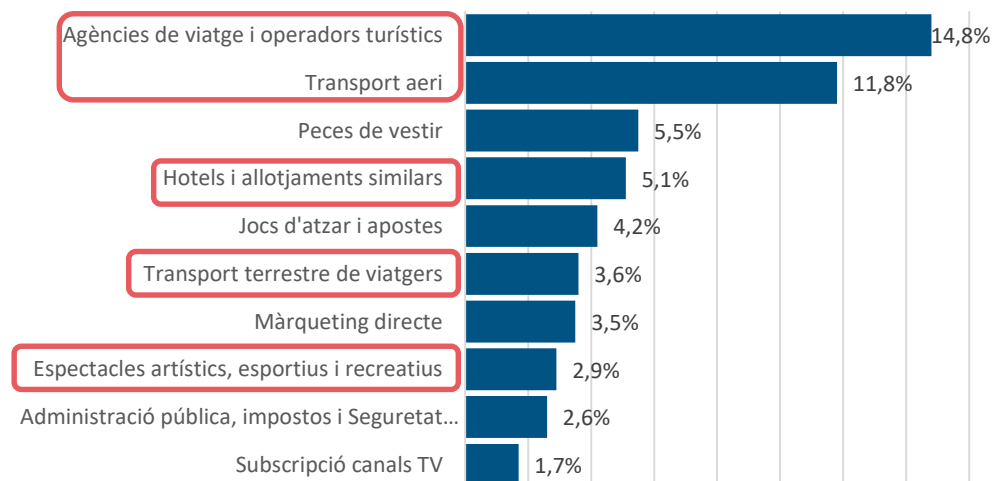
# El sector del TIC-Turisme

Grau de maduresa digital per sectors en el món

Sector	Maduresa Digital
Tecnologia	6,23
Telecomunicacions	5,89
Entreteniment i Mitjans	5,49
Serveis Professionals	5,39
<b>Turisme i Viatges</b>	<b>5,18</b>
Gestió d'actius financers	5,18
Banca	5,14
Retail	5,03
Auto	5,01
Farmacèutic	5,00
Gran Consum	4,90
Assegurances	4,80
Educació	4,71
Utilities	4,68
Salut	4,67
Manufactura	4,54
Sector Públic	4,51
Construcció	4,50

Font: elaboració pròpia a partir de les dades de "Strategy, not technology, drives digital transformation. MIT Sloan Management Review y Deloitte University Press.2016"

Deu branques d'activitat amb major percentatge de volum de negoci del comerç electrònic a Espanya (Q2 2018)

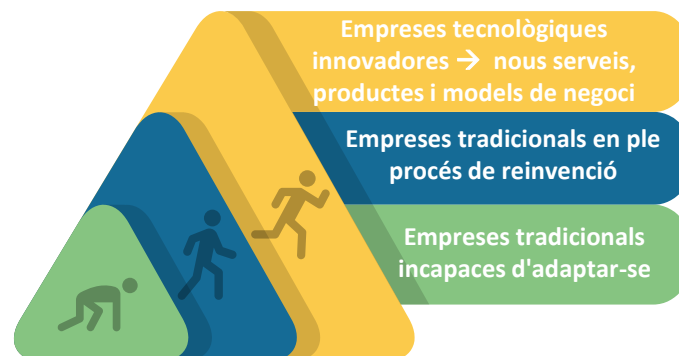
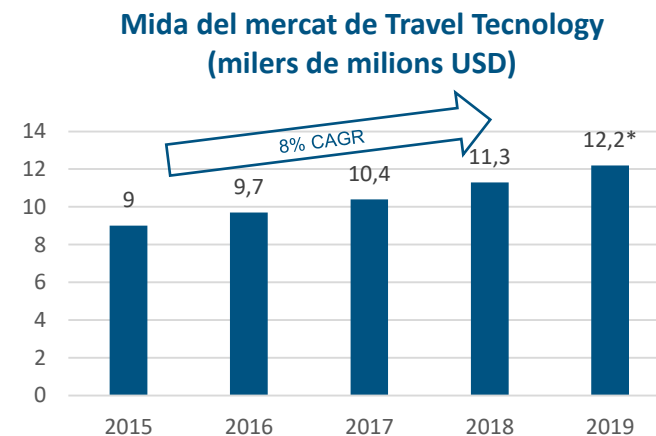
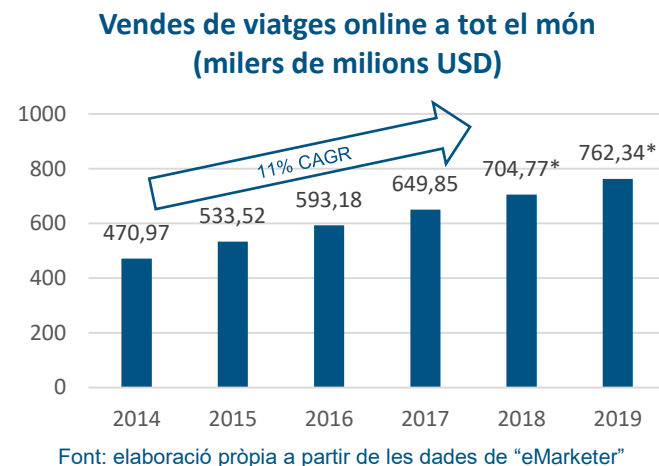


Font: elaboració pròpia a partir de les dades de "Travel Flash Report. Criteo 2018"





## El sector del TIC-Turisme

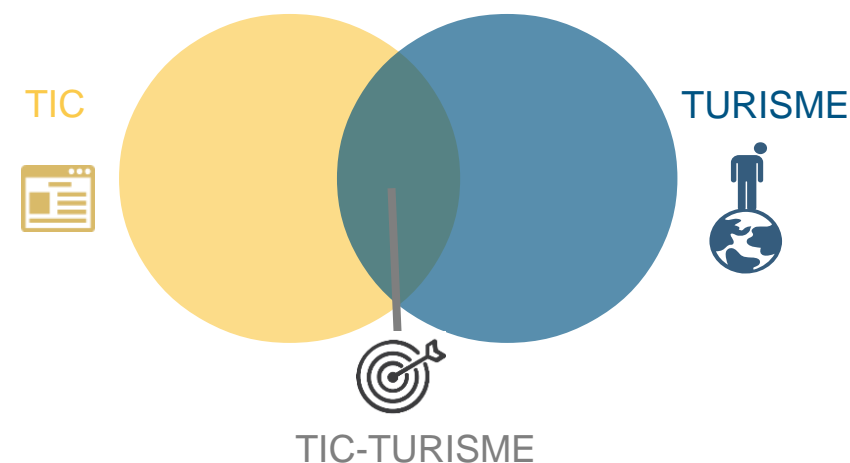


## Definició

Les **tecnologies digitals** han portat una **transformació significativa a la indústria turística**, així com dels rols tradicionals dels **productors i consumidors turístics**.



En aquest sentit, el sector TIC-Turisme, es podria definir com **el conjunt d'empreses dedicades a l'anàlisi, disseny, implantació i aplicació de solucions TIC i de comerç electrònic a la indústria turística**.

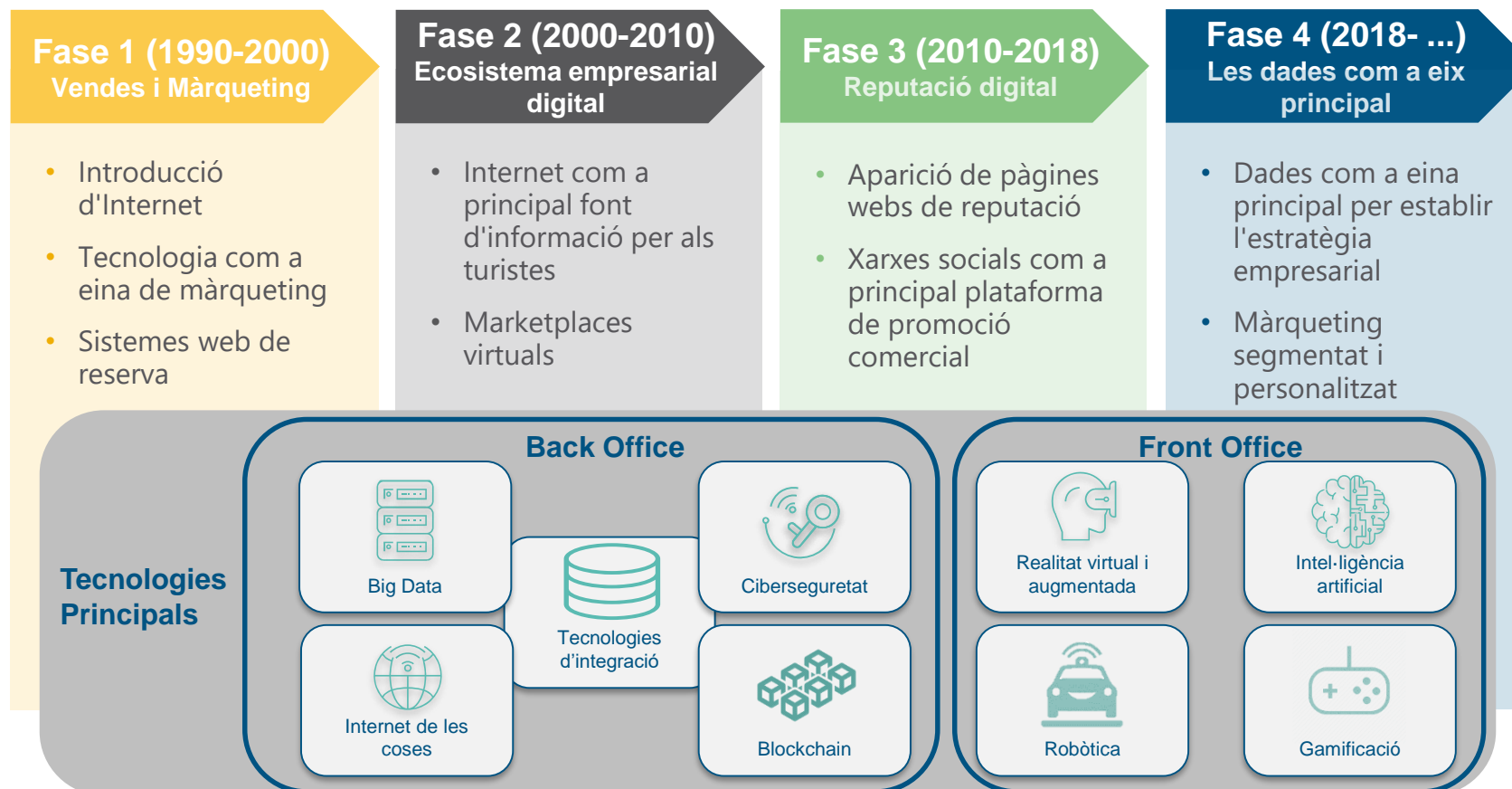


També formen part del perímetre del sector TIC-Turisme les administracions dedicades a la gestió del turisme, i les institucions acadèmiques i de l'oferta tecnològica.



## El sector del TIC-Turisme – Technologies

Actualment no ens trobem a la primera fase de desenvolupament tecnològic que ha patit el sector turístic. **Des de la dècada dels 90, el sector ha canviat i evolucionat**, acompanyat sempre per noves tecnologies que han aparegut des de llavors.





## El sector del TIC-Turisme – Tecnologies - Exemples



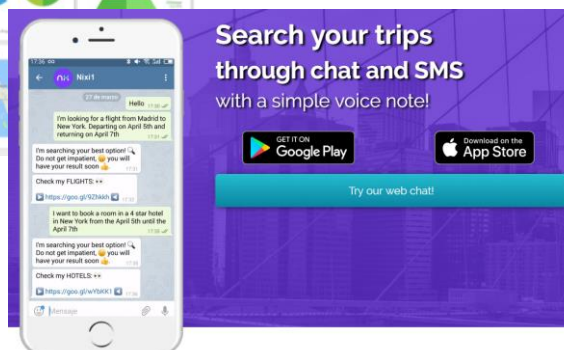
Big Data



Intel·ligència artificial



Internet de les coses



### Hilton and Marriott Turn to the Internet of Things to Transform the Hotel Room Experience

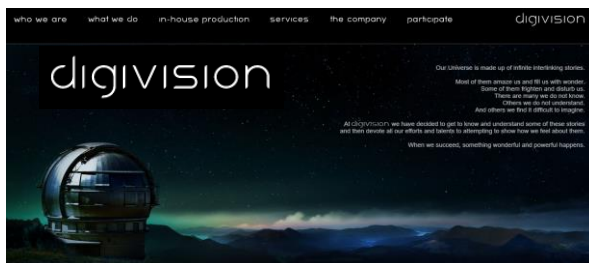


## El sector del TIC-Turisme – Tecnologies - Exemples



Realitat virtual i  
realitat  
augmentada

La **RV** permet als viatgers tenir **informació més precisa** i veraç del servei que reserven. D'altra banda, la **RA** permet **interactuar amb l'entorn i rebre informació al moment** del que es veu a través del telèfon intel·ligent.



**SMARTECH**  
GROUP Augmented Reality Apps

AR Tour Guia de Barcelona  
con Realidad Aumentada



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

## El sector del TIC-Turisme – Tecnologies - Exemples



Robòtica

En l'àmbit turístic cada vegada són més les aplicacions a través de les quals s'estan utilitzant robots. La robòtica ofereix **oportunitats** tant per **servir al client** fins al processament de dades i assistir a agents turístics **com per oferir una millor mobilitat a les ciutats**.



Servei d'habitacions en hotels de Silicon Valley. Font: ABC Tecnología, 3/9/2015



Recepció del hotel Henn-na integrada únicament per robots. Font: La Vanguardia, 17/1/2019





## El sector del TIC-Turisme – Tecnologies - Exemples



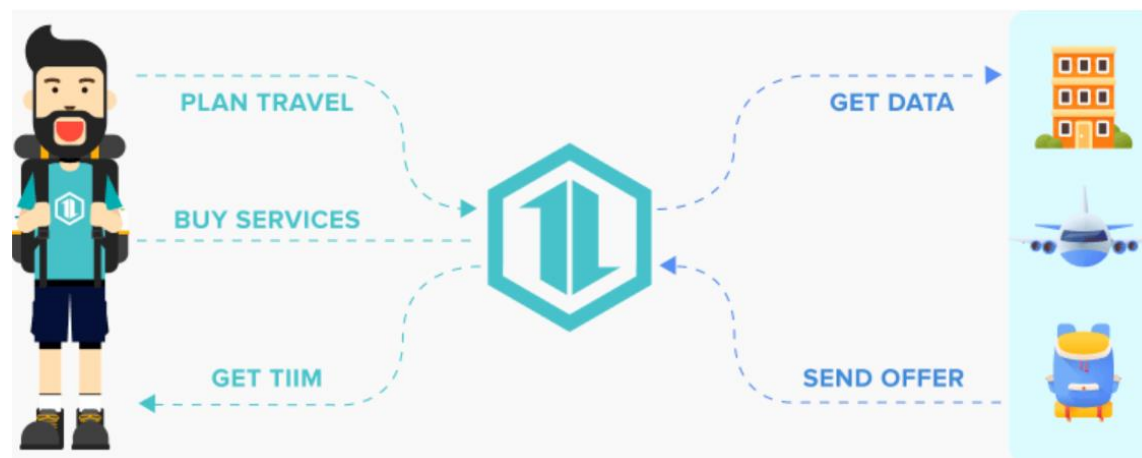
Blockchain

Aquesta **infraestructura tecnològica d'emmagatzematge d'informació distribuïda** assegura i millora diversos àmbits del sector turístic: identitat, fidelització, eliminació de l'*overbooking*, contractes intel·ligents, etc.



### Triip Protocol

Our B2B2C blockchain platform, allows all travel industry players to join a unified network to enjoy the benefits of the ecosystem.



## El sector del TIC-Turisme – Tecnologies - Exemples



Tecnologies  
d'integració

Les tecnologies d'integració són principalment les **encarregades de connectar i integrar els diferents sistemes utilitzats entre els clients i els proveïdors**. Destaca l'ús de XML i API per a les connexions entre els sistemes o les noves innovacions que s'estan implantant en canals de pagament o en la gestió de divises.

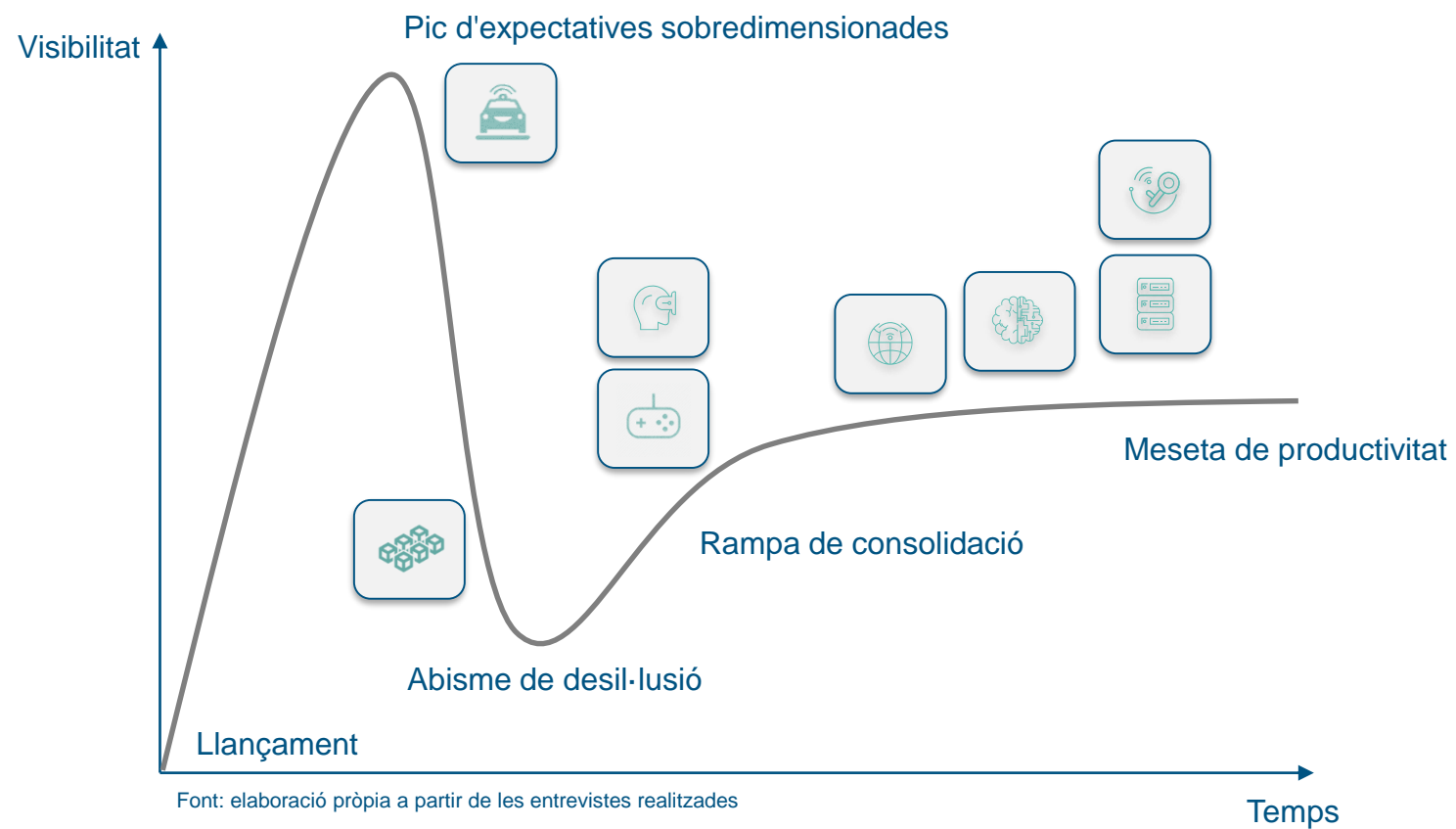


**kantox**  
Tomorrow's FX today

Turismo y viajes: estrategias de divisas  
para una industria muy sensible al precio



## El sector del TIC-Turisme – Tecnologies - Cicle de sobreexpectació de Gartner





3

# El sector TIC- Turisme a Catalunya

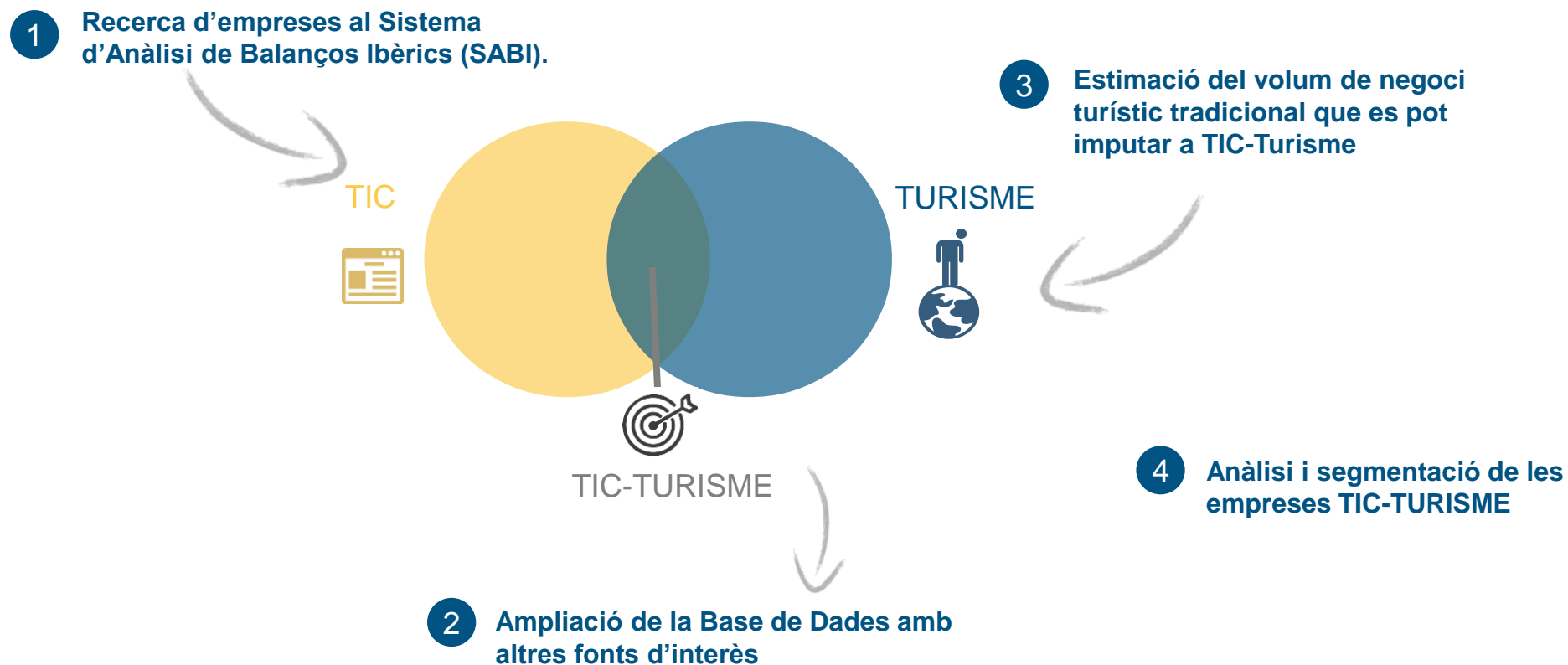


Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**



# Quantificació del mapeig

## METODOLOGIA – CREACIÓ DE LA BASE DE DADES





QUANTIFICACIÓ DEL MERCAT DEL SECTOR TIC-TURISME

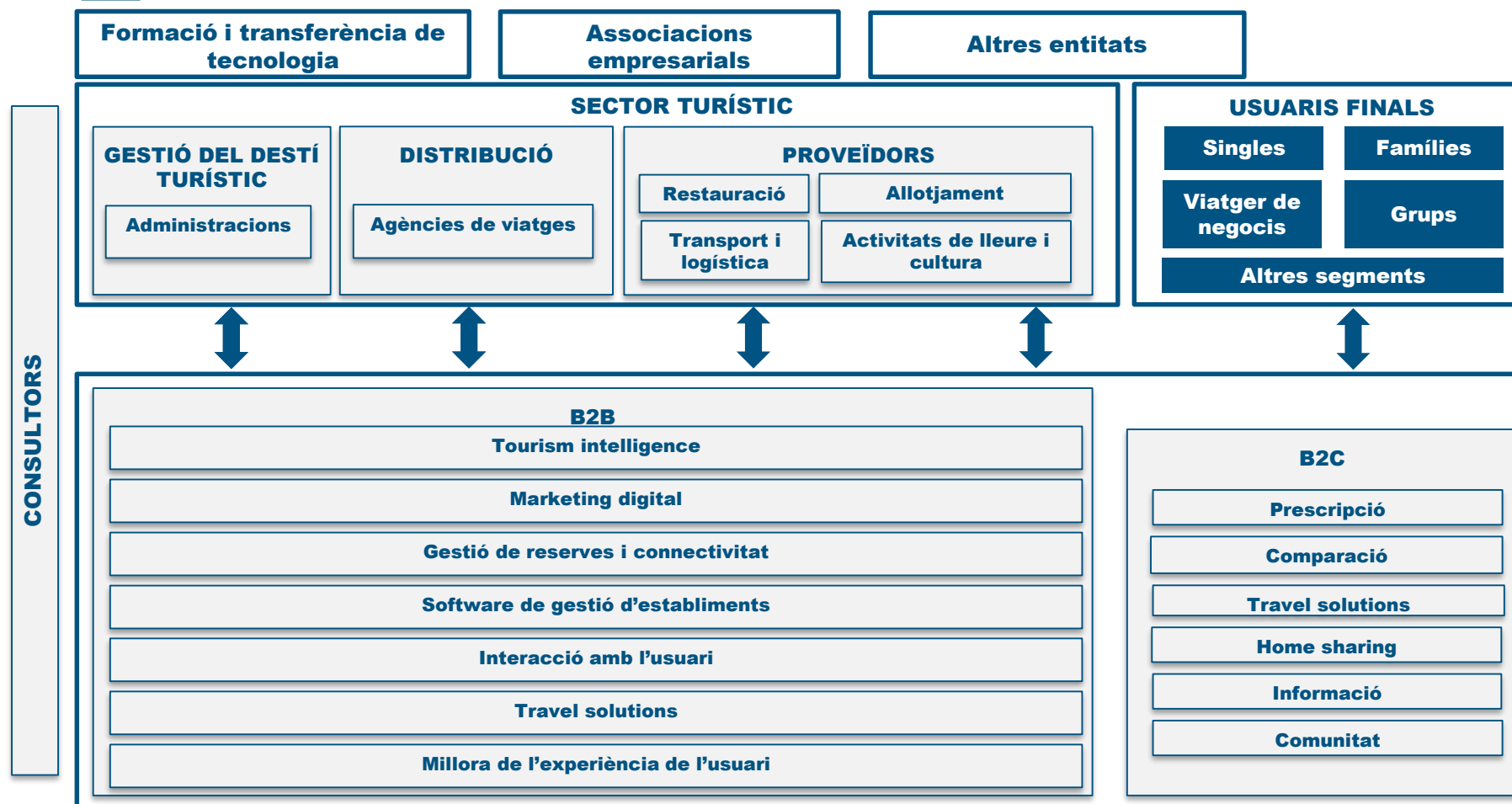
	Nombre d'empreses	Facturació (M €)	Treballadors
■ EMPRESES A CATALUNYA AMB ACTIVITAT EN EL SECTOR TIC- TURISME	344	> 834,243	> 8.449
■ EMPRESES DEL SECTOR TURÍSTIC EN LES QUALS LES TIC SÓN SIGNIFICATIVAMENT IMPORTANTS	31	> 187,743	> 649
TOTAL	371	> 1.021,986	>9.098

<sup>1</sup> S'han cosiderat dos segments representatius del sector turístic: les aerolínies i els hotels. Per aquests darrers, s'ha fet una aproximació conservadora, considerat només aquells que pertanyen a cadenes hoteleres. En ambdós casos, s'ha considerat només un percentatge del seu negoci: el 7,5 % per les aerolínies i el 5% per les cadenes hoteleres, percentatges estimats a partir de la informació obtinguda a les entrevistes realitzades.

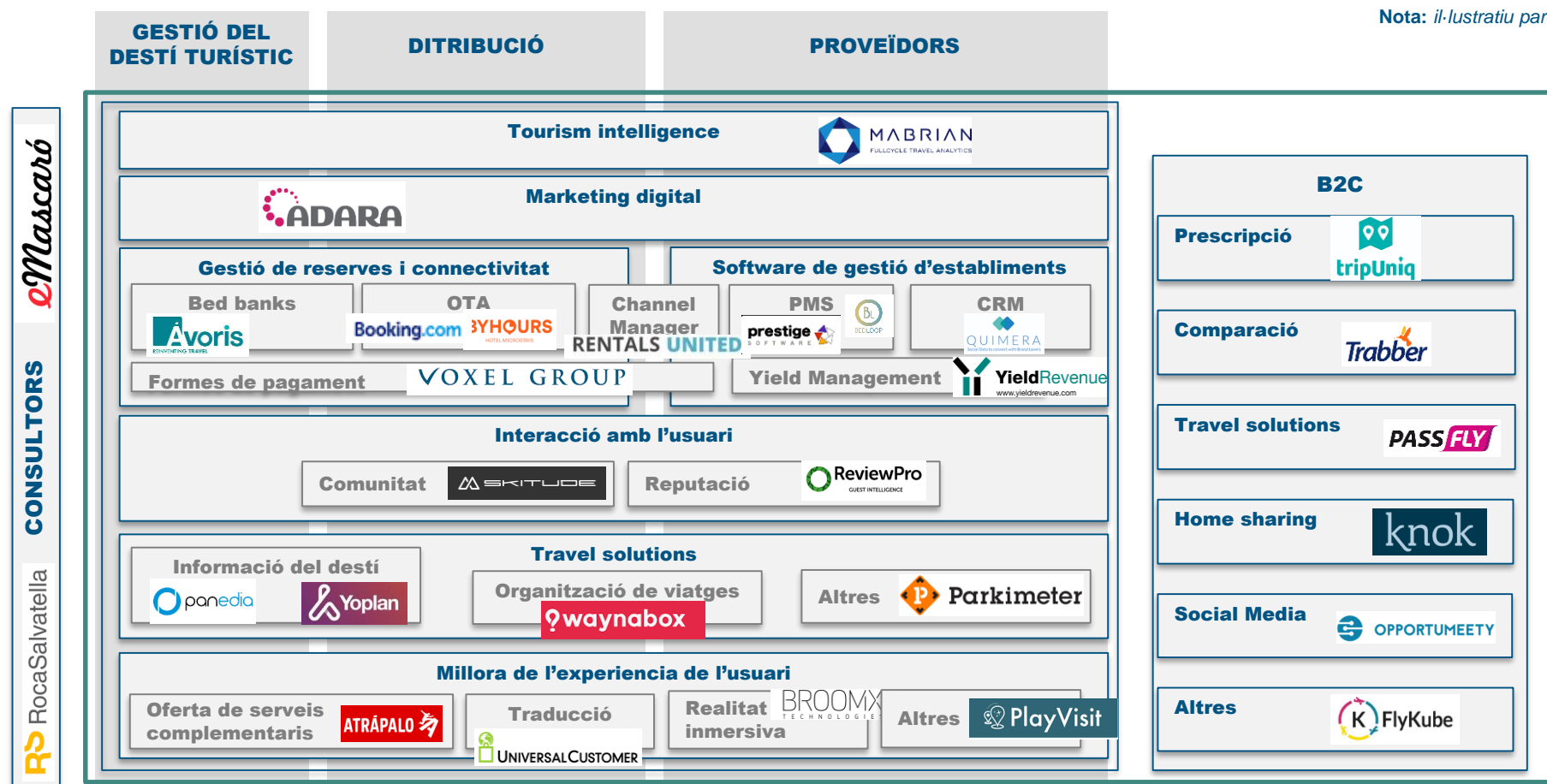


# Segments de negoci en el sector TIC-Turisme

Nota: preliminar



# Segments de negoci en el sector TIC-Turisme



## PRINCIPALS AGENTS I ENTITATS DEL SECTOR TIC-TURISME A CATALUNYA

### ADMINISTRACIONS



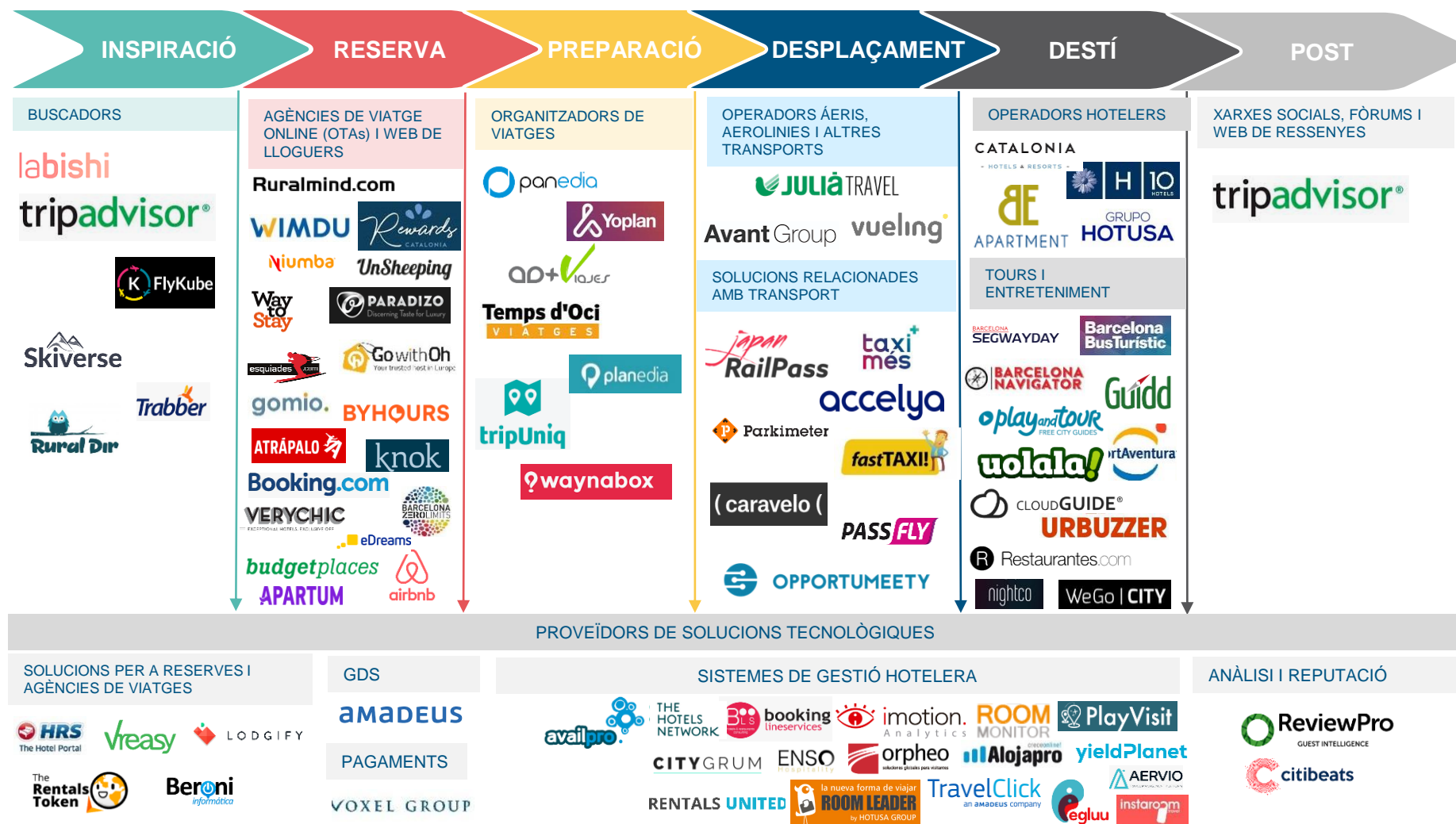
### ACADÈMIA



### ALTRES ENTITATS







**4**

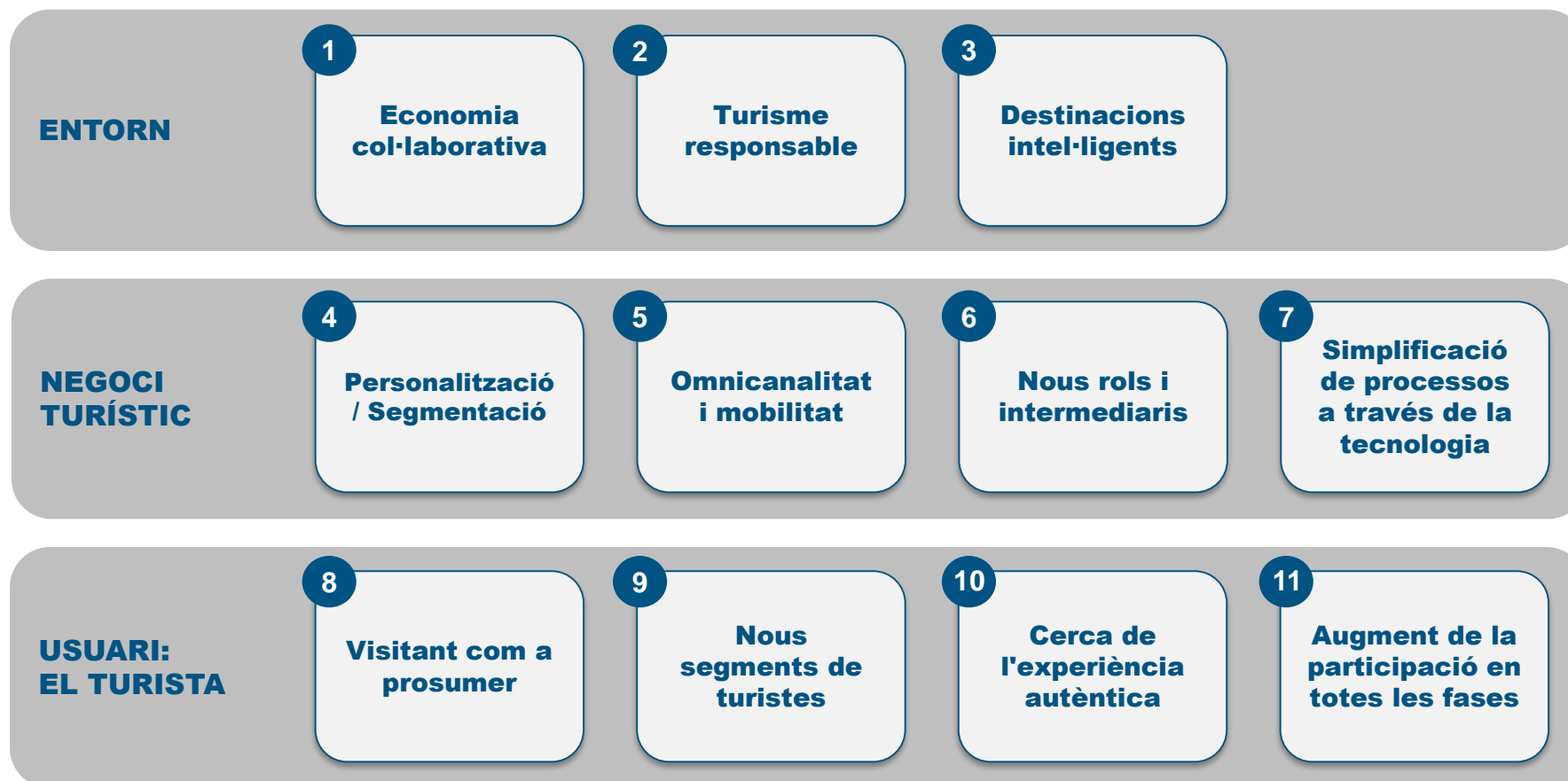
## **Tendències i reptes del sector TIC-Turisme**



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**



## El sector del TIC-Turisme – Tendències



# Tendències de l'entorn

1

## Economia col·laborativa

El turisme no ha estat aliè a la irrupció de l'economia col·laborativa, amb nombrosos exemples de **models de negoci col·laboratius** tant pel que fa a l'allotjament com al transport i d'altres.

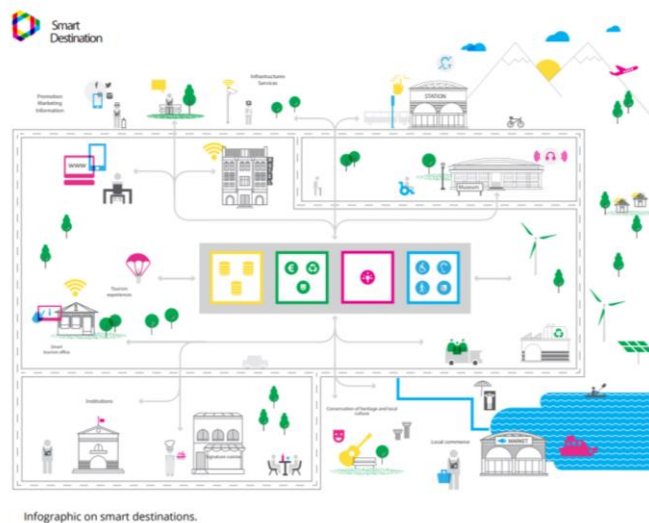




3

## Destinacions intel·ligents

Cada vegada més, els governs i organismes públics estan apostant per la creació de les denominades **Destinacions Turístiques Intel·ligents (DTI)**. Un DTI gira al voltant de 4 pilars: tecnologia, sostenibilitat, innovació i accessibilitat.



Font: COETTC i SEGITTUR

## | TURISMO

## Cuatro enclaves catalanes se unen a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes

Castelldefels, Lloret de Mar, Salou v



Font: elPeriódico

# Tendències del negoci turístic

4

## Personalització / segmentació

Els canvis d'hàbits liderats pels millenials, així com la irrupció de noves com el Big Data i l'Internet de les Coses, marquen una tendència a **personalitzar cada vegada més els serveis turístics** (i les campanyes de marketing corresponents) per a ajustar-los als desitjos i interessos de l'usuari.



7

**Simplificació  
processos a través  
de la tecnologia**

Les empreses turístiques centren els seus esforços en la **prestació de serveis als seus clients d'una manera segura, eficient i sense estrès. L'experiència del turista, a més, ha de ser única per a les necessitats de cada persona.**



Reconeixement biomètric en aeroports. Font: CONTACTO EDITORIAL



Procés de check-in automàtic en hotel. Font: eTourism



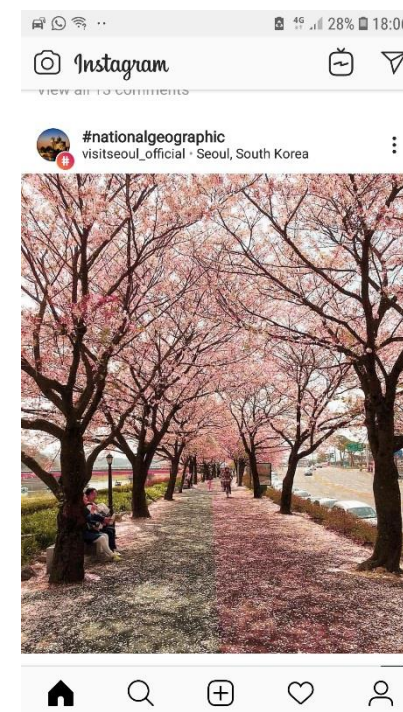
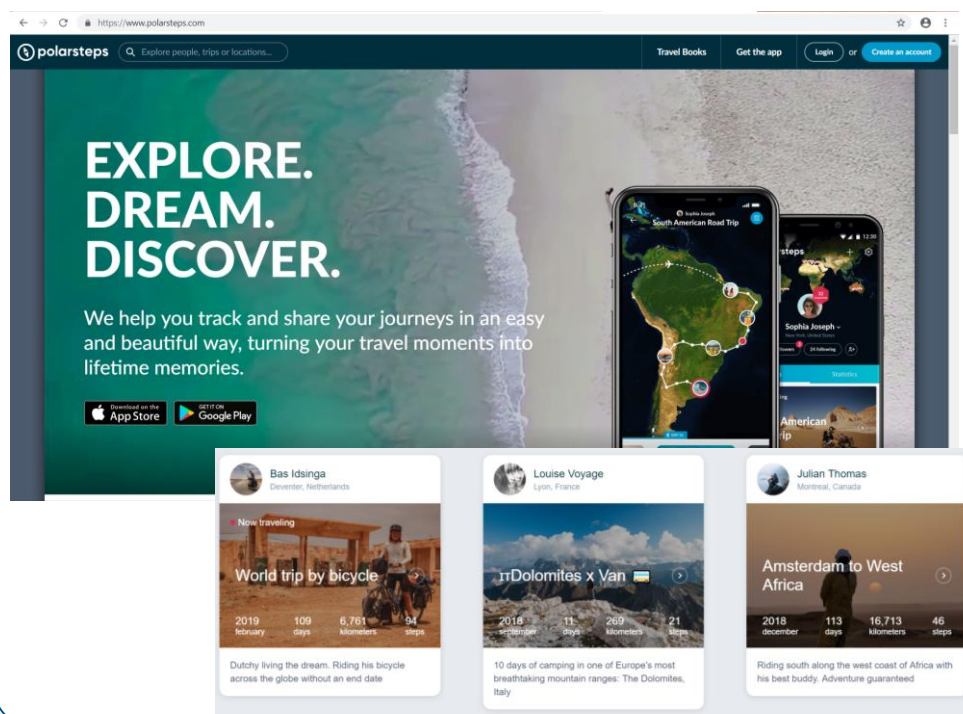


# Tendències d'usuari

8

## Visitant com a prosumer

El rol dels *influlencers* en l'àmbit del turisme és cada vegada més important. Existeixen nombroses aplicacions que permeten als viatgers compartir les seves experiències de viatges. Tot plegat fa que el turista tingui cada vegada més valor com a prescriptor.

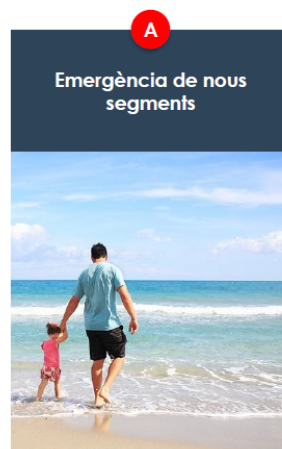




9

**Nous segments de turistes**

S'observa en la segmentació dels turistes el **pas d'un enfoc demogràfic a un enfoc psicogràfic.**



**A**  
Emergència de nous segments

- 1 La normalització dels solo travellers
- 2 Alt creixement dels FITs
- 3 El turista jove o Millennials
- 4 Classe mitjana provinent de mercats emergents
- 5 Turisme familiar i multi-generacional
- 6 El creixement del Turisme sènior i inclusiu
- 7 L'auge dels consumidors rics

Font: Pla de Màrqueting Turístic de Catalunya 2018-2022, Agència Catalana de Turisme

**Six New Traveller Personalities**

Font: Amadeus & Future Foundation (2015): "Future Traveller Tribes 2030. Understanding tomorrow's traveller"

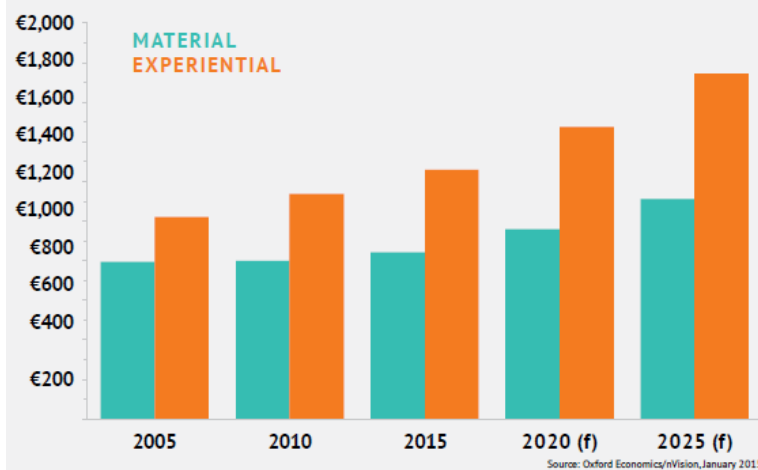


10

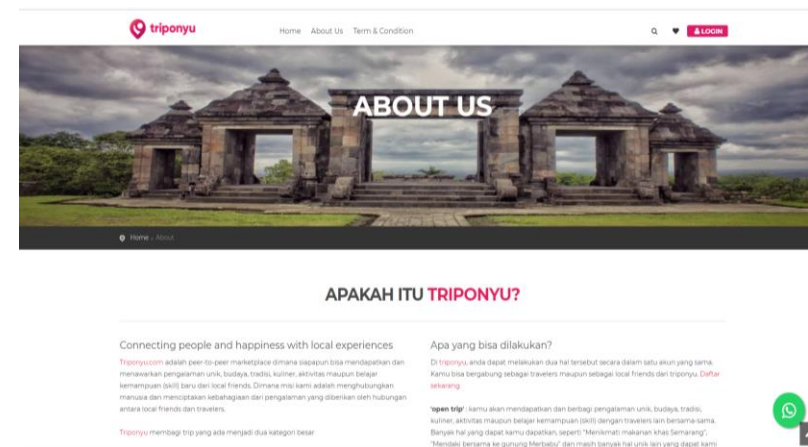
### Cerca de l'experiència autèntica

El turista busca **viure l'experiència local**: fer el que fan els locals, i menjar el que ells mengen<sup>2</sup>. Aquesta inquietud ha donat peu al naixement de nous models de negoci, alguns d'ells col·laboratius, que posen en contacte els turistes amb els nadius del destí.

TOTAL ANNUAL EXPENDITURE ON ENRICHMENT VS. MATERIAL GOODS  
(IN BILLIONS OF EUROS, AT CURRENT PRICES | JANUARY 2015 FORECAST)



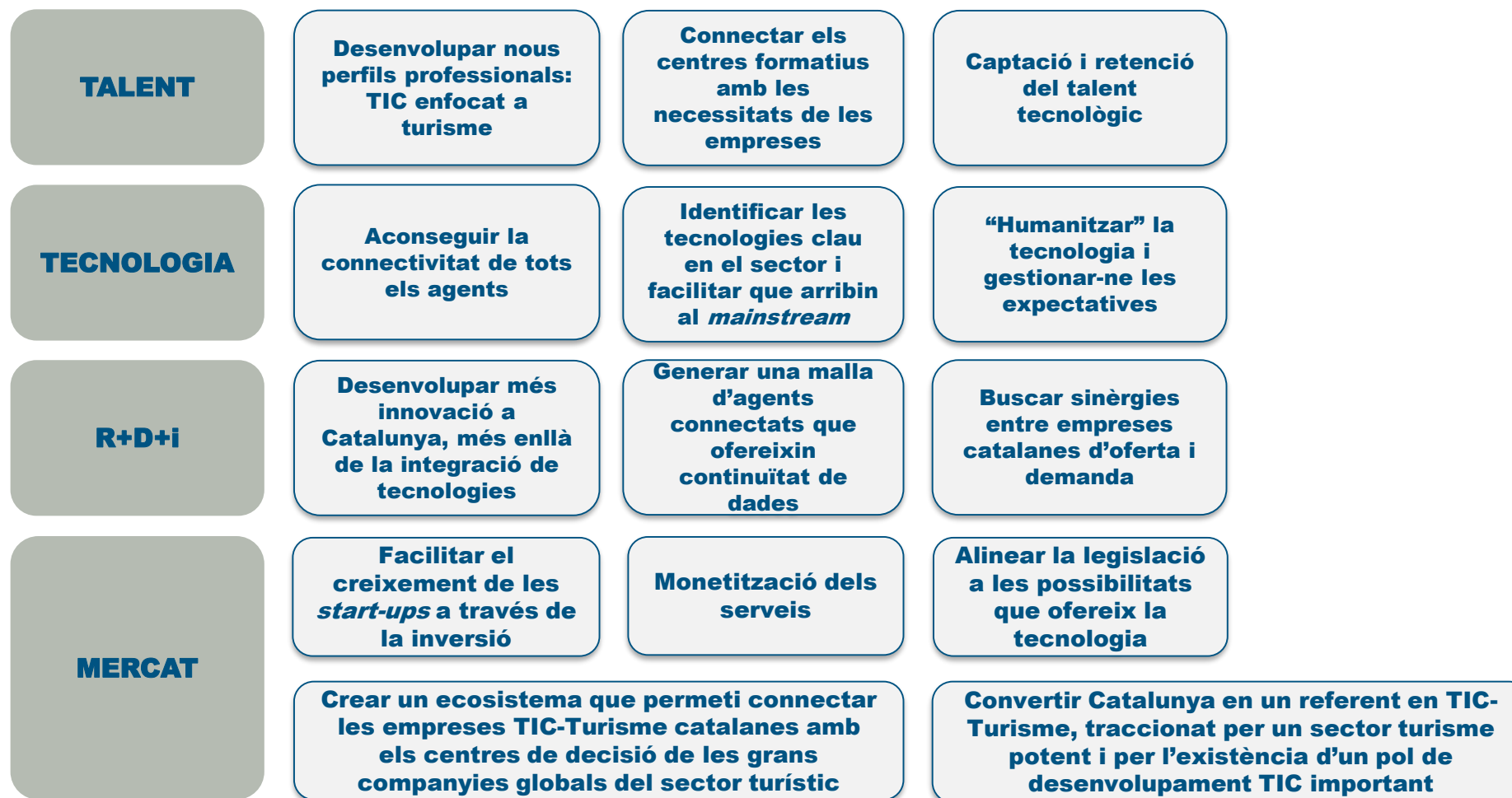
Font: Amadeus & Future Foundation (2015): "Future Traveller Tribes 2030. Understanding tomorrow's traveller"



<sup>2</sup> Tekksoft (2019). "Informe de tendencias turísticas 2019"



## El sector del TIC-Turisme – Reptes Estratègics Transversals







Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**





Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# **Dinamització del Clúster TIC Turisme**

**Sr. Joan Martí**

Director de Clústers d'ACCIÓ

## Sentiment de pertinença





# Relacions de confiança



# Lideratge enfocat al canvi



Compromís personal amb la innovació

Trencar amb el *saber convencional*

Visió de futur

Ambició empresarial

Treball en equip

Resiliència

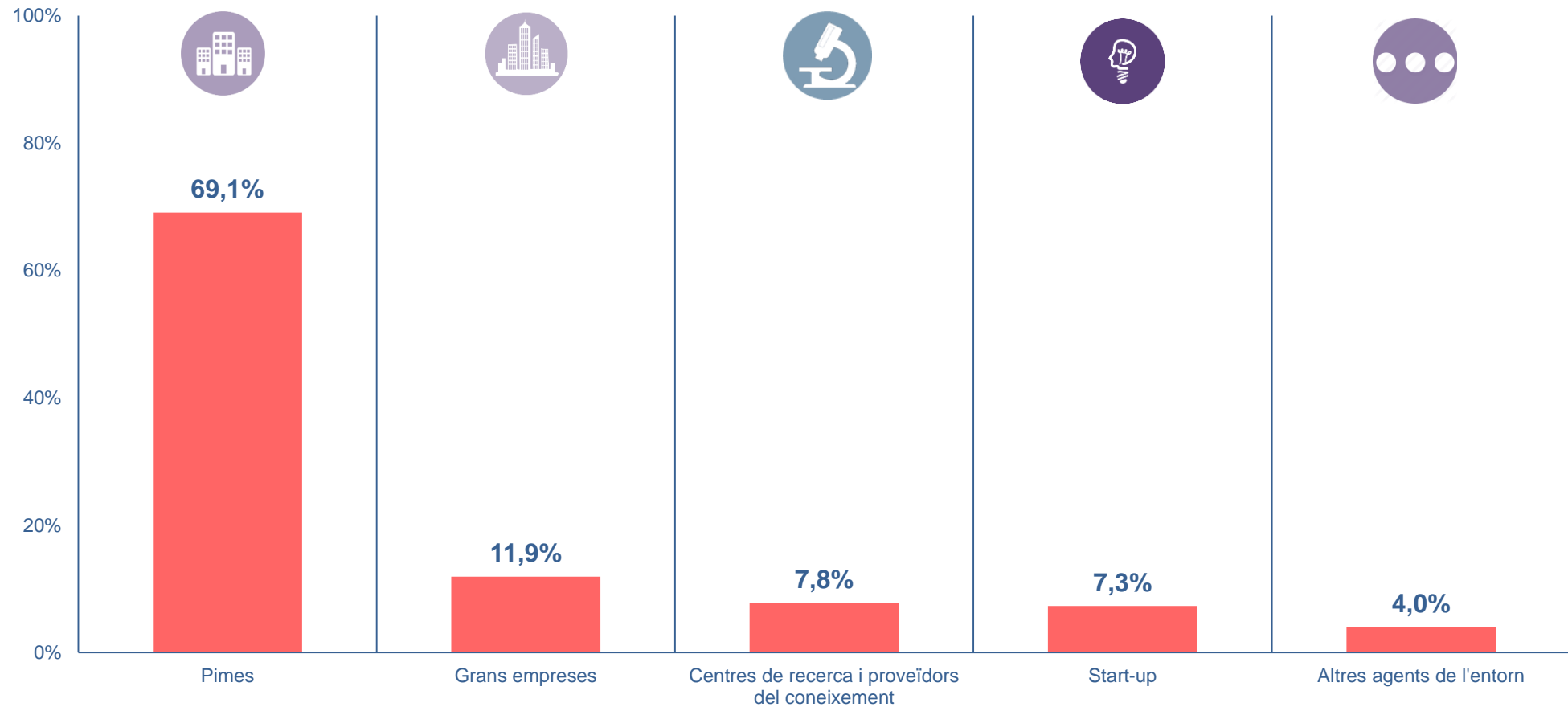


**PRIMER PERSONES, DESPRÉS ESTRATÈGIA**



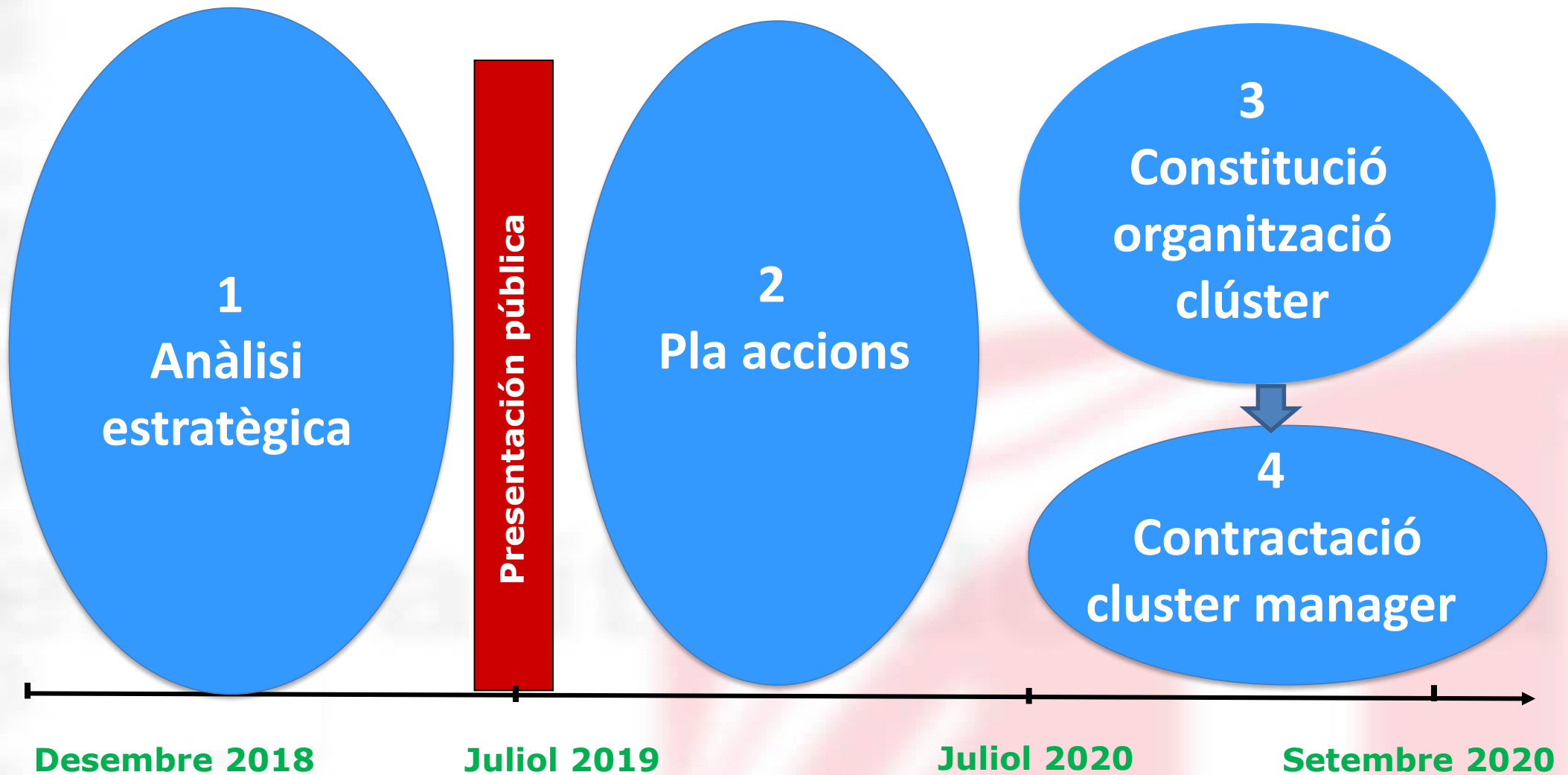


# Participació holística

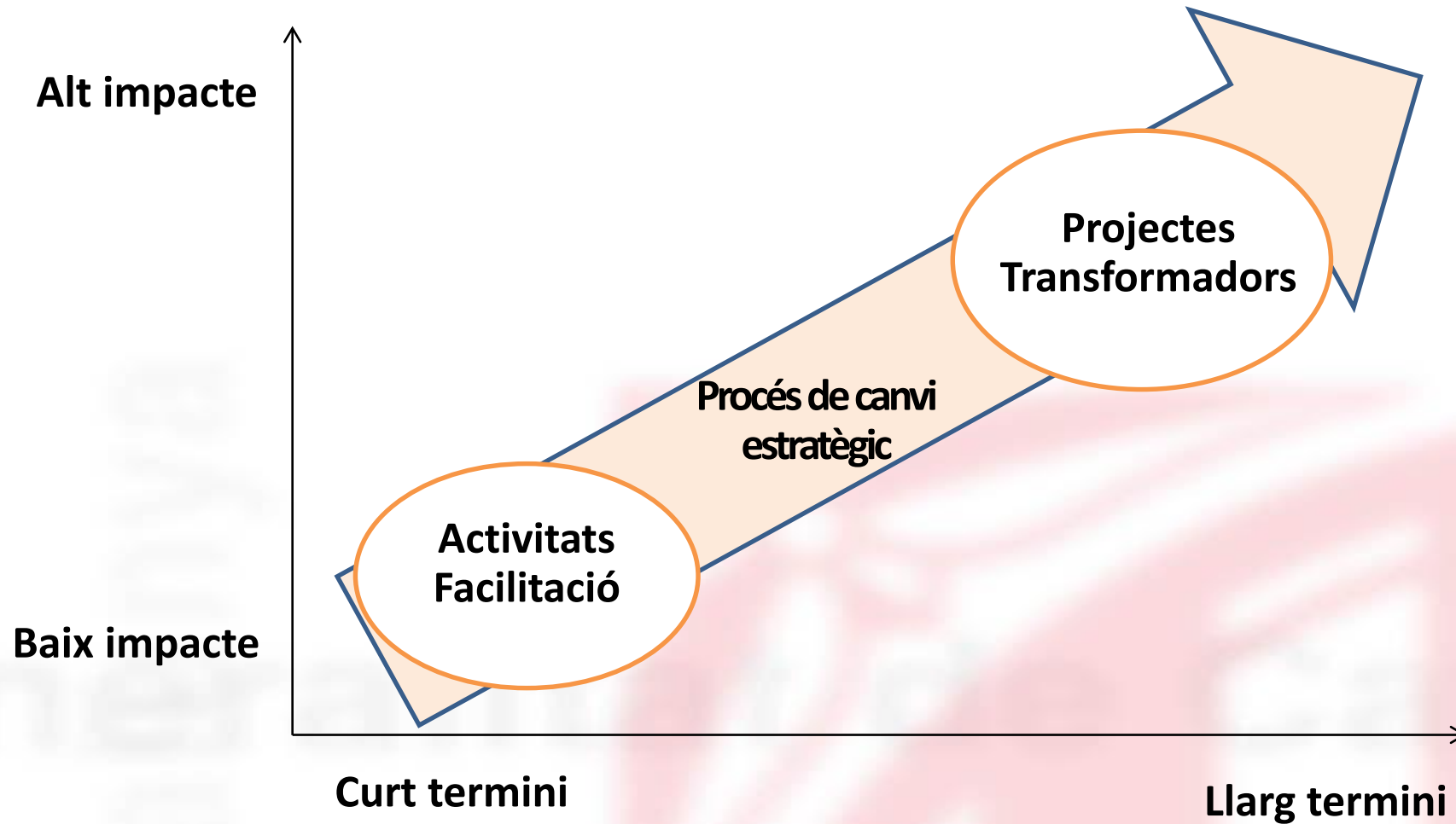


**Els nous paradigmes requereixen acció conjunta i diversa**

# Metodologia contrastada



# Pla accions



## **Raó de ser**

**La clau dels clústers a Catalunya no  
és representar, facilitar o aglutinar  
sinó **TRANSFORMAR****



# Ecosistema complert i connectat

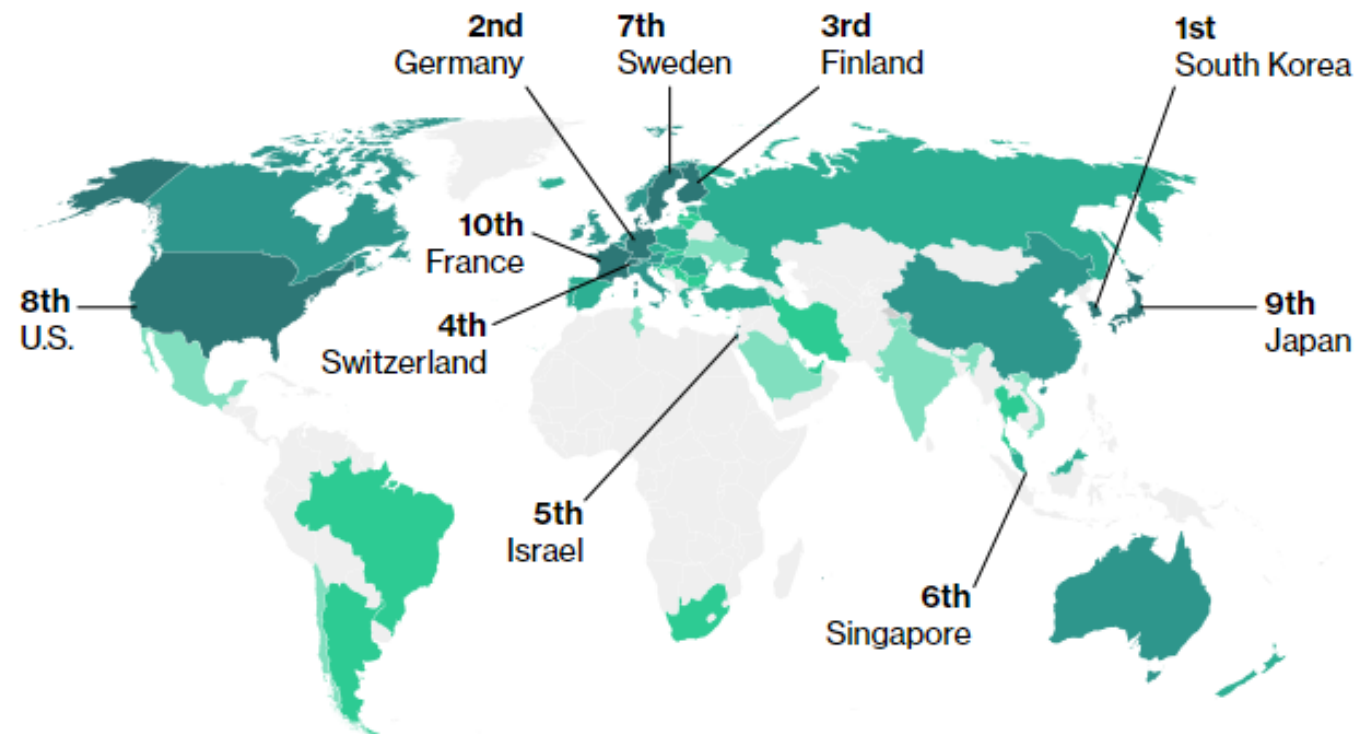


# Col·laboració público-privada i competitivitat

## World's Most Innovative Economies

South Korea, Germany lead the index in 2019

Innovation score



Sources: Bloomberg, International Labour Organization, International Monetary Fund, World Bank, Organisation for Economic Cooperation and Development, World Intellectual Property Organization, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization



# Viatjar al futur



Silicon Valley,  
2014



Boston, 2012



Québec, 2015

Corea, 2016



Israel, 2013



Singapur, 2017



NY, 2018



# El clúster és una escola d'estratègia





# Lideratge distribuït




# Connectar múltiples disciplinas

**The Economist**Topics ▾Current editionMore ▾

Regulating the internet giants

## The world's most valuable resource is no longer oil, but data

*The data economy demands a new approach to antitrust rules*



David Parkins

Print edition | Leaders >  
May 6th 2017

A NEW commodity spawns a lucrative, fast-growing industry, prompting

## Why Your Board Needs A Chief Philosophy Officer

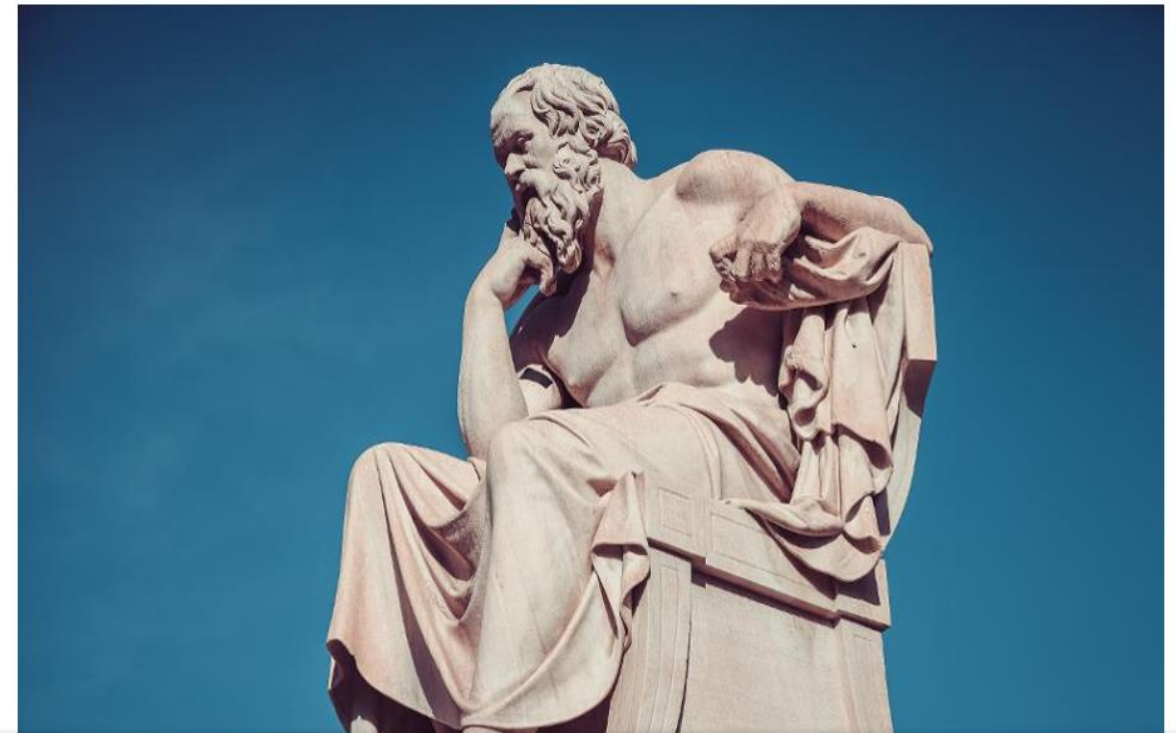


Forbes



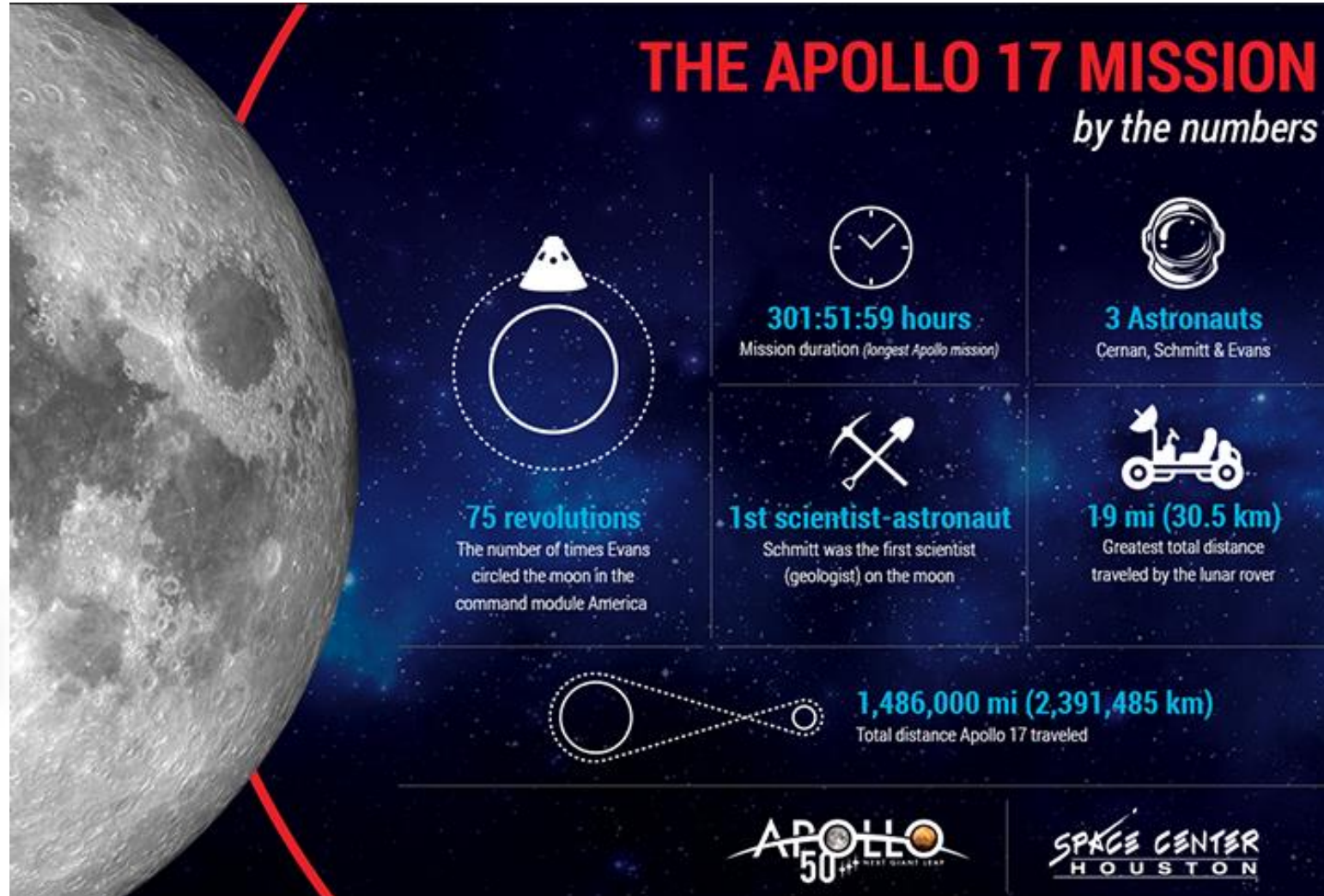
Sally Percy, CONTRIBUTOR  
[FULL BIO ▾](#)

Opinions expressed by Forbes Contributors are their own.





# Visió compartida



# Moltes Gràcies!

Joan Martí Estévez  
Director de Clústers  
ACCIÓ

[jomarti@gencat.cat](mailto:jomarti@gencat.cat)

Twitter:@JMartiClusters





Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

**Sra. Matilde Villarroya**

Directora general d'Indústria

**Sr. Octavi Bono**

Directora general de Turisme



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Coneixement**

# **Presentació del Clúster TIC Turisme**

Barcelona, 18 de juliol de 2019