



# Turismo inteligente

CUADERNO DE TRANSFORMACIÓN  
2022

# Transformar es parte de nuestro ADN

La crisis sanitaria y económica mundial provocada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de **acelerar en la transformación** de las economías y modelos sociales para asegurar la recuperación y volver a la senda de la prosperidad.

Creemos que la **digitalización es un factor clave** para hacer posible esta transformación. Tecnologías como 5G, *cloud*, ciberseguridad, IA, *big data* o *IoT* son palancas esenciales, y contamos con un amplio catálogo de soluciones, aplicaciones y casos de uso para demostrarlo. Nuestra experiencia y capacidad nos convierten en un **gran aliado para las empresas y las administraciones públicas** en el desafío de la transformación digital.

Trabajamos en una **digitalización inclusiva, justa y sostenible**. Nuestro compromiso es poner la tecnología al servicio de las personas y de la protección del planeta, reduciendo el impacto ambiental y ofreciendo a nuestros clientes soluciones que les permitan desarrollar su actividad de forma más eficiente y sostenible.



# El turismo:

sector clave de nuestra economía

## TURISTA

El nuevo turista demanda experiencias únicas y personalizadas y estar siempre conectado en todas las fases de su viaje. Las empresas y ciudades deben estar preparadas para las demandas de este nuevo tipo de viajero.

## DESTINO

Apoyados por los fondos europeos, los destinos se convierten en Destinos Turísticos Inteligentes, ofreciendo servicios de calidad a los turistas, con la mejor conectividad. 5G, *edge* y *big data* son claves para la reactivación del turismo.

## SOSTENIBILIDAD

Es esencial garantizar que la transformación del turismo se produce de forma sostenible, tanto para preservar el medio ambiente como a nivel económico para crear empleo y riqueza en los destinos.

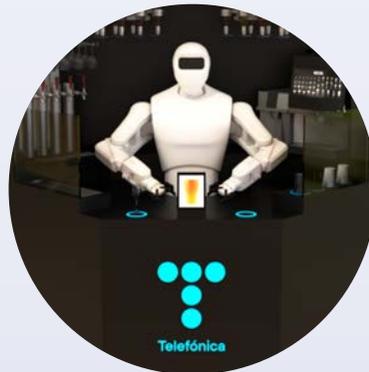


# Cómo estamos revolucionando el turismo

## HOSTELERÍA ROBÓTICA 5G

### 5G Y EDGE COMPUTING PARA LA ROBÓTICA DE SERVICIOS

Desarrollo de nuevos servicios en el sector de la hostelería a partir del uso de robótica en sectores como la cocina, el suministro o la atención al público. El uso de 5G proporciona un enriquecimiento de funciones a la robótica como son la analítica de imagen en *edge*, telecontrol, V2X durante el suministro o capacidades de traducción simultánea.



## AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

### DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE CONSOLIDADO

Acompañamos al Ayuntamiento de Santander en su transformación como destino turístico inteligente, colaborando en el diseño de su estrategia e implantando soluciones tecnológicas innovadoras que contribuyen a la mejora de la competitividad y sostenibilidad del destino, a la vez que redundan en una mayor calidad de vida de los residentes y una mejora de la experiencia de los turistas



## LA MANGA 365

### SOLUCIONES DE TURISMO INNOVADORAS

Con el proyecto La Manga 365, la Comunidad Autónoma de Murcia pondrá en marcha soluciones para digitalizar la zona de la Manga, con el turismo como uno de sus principales ejes.



## INE

### ESTADÍSTICAS MÁS DETALLADAS Y FRECUENTES GRACIAS A LOS DATOS TELCO

Trabajamos junto al INE en un nuevo modelo estadístico que combina las encuestas tradicionales con los datos de la telefonía móvil. De esta manera, las estadísticas van a poder ser más detalladas, puntuales y frecuentes.





## TESTIMONIOS

Nuestros clientes destacan...



Sergio Fuster | **Codorníu Raventós**

● ● ● **CEO**

*"Raventós-Codorníu centra su estrategia en la sostenibilidad y la innovación con el sistema Raimat Wine On Tap que integramos en este demostrador. Así, presentamos al mundo la revolución sostenible en el servicio de vinos por copas. Nos parece un gran valor añadido el hecho de combinarlo con una solución robótica de este tipo que, al añadirle la conectividad 5G y la capacidad de 'edge computing', nos permite innovar de forma más dinámica".*

Gema Igual

**Alcaldesa de Santander**



*"Telefónica es uno de los 'partners' de referencia en materia de innovación y tecnología que nos ha acompañado en nuestra transformación como destino turístico inteligente".*



Javier Celdrán Lorente

● ● ● **Consejero de Economía, Hacienda y Administración, Comunidad Murcia**

*"Gracias a Telefónica, se desplegarán soluciones de turismo innovadoras en La Manga".*



## TESTIMONIOS

Nuestros clientes destacan...



Tomeu Fiol | **Meliá Hotels International**  
**Global Hotel Technologies Director**

*“El 5G es sin duda una de las tecnologías que nos permitirá elevar la experiencia de nuestros huéspedes, el centro de nuestro negocio, y mejorar la eficiencia de nuestros hoteles tanto a nivel de proceso como de consumo de recursos”.*

Belén González | **Instituto Nacional de Estadística (INE)**  
**Subdirectora General de Estadísticas de Turismo, Ciencia y Tecnología**

*“La tercera revolución estadística es la revolución de los datos. En el INE somos conscientes de que las nuevas fuentes de información, que han proliferado en una sociedad tan digitalizada, son una gran oportunidad para los productores de estadísticas; puesto que estas nuevas fuentes nos van a permitir dar una información mucho más puntual, mucho más detallada y con mucha más frecuencia”.*



# La Manga 365:

## turismo e innovación

NB-IoT

BIG DATA

IA

FIWARE

IoT

Con el proyecto La Manga 365, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pondrá en marcha soluciones para digitalizar La Manga del Mar Menor, con el turismo como uno de sus principales ejes, a nivel de transporte público, regulación semafórica, monitorización de aparcamientos y cruces de tráfico, entre otros. Los cuatro ejes del proyecto son: Turismo, Plataforma, Gobernanza y Movilidad. Incluye también el componente *Smart Beach*, que ofrece soluciones innovadoras como la medición de aforo, la conectividad para turistas y la carta digital en la aplicación del visitante.

### CONTEXTO

El proyecto se realiza dentro la primera EDUSI (Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado) para mejorar el uso y calidad de las TIC en estrategias urbanas y *smart cities*.

### OBJETIVOS

Desarrollar un "Sistema TIC Turístico" que mejore el desarrollo turístico, social y económico de La Manga. Mediante el uso de tecnologías como el 5G, en el caso de cobertura WiFi, o el NB-IoT para la sensórica, es posible desarrollar una potente aplicación turística.

### BENEFICIOS

Dotar a La Manga del Mar Menor de las mejores infraestructuras y sistemas de inteligencia artificial que permitan multitud de servicios de *smart cities* e *IoT*, como la regulación semafórica automática, el control geográfico del entorno mediante cámaras IP, la monitorización de aparcamientos, cruces de tráfico o autobuses, entre otros.



### INFORMACIÓN ADICIONAL

Web: [La Manga Consorcio](#)

[La Manga 365](#)

[Murcia Turística](#)

# Hostelería robótica 5G



Enriquecimiento de capacidades en un robot barman mediante la conectividad 5G y el *edge computing*, proporcionando funcionalidades adicionales como la capacidad de hablar en decenas de idiomas o el uso de algoritmos avanzados de reconocimiento de imagen para perfilados de clientes y trato personalizado.

## CONTEXTO

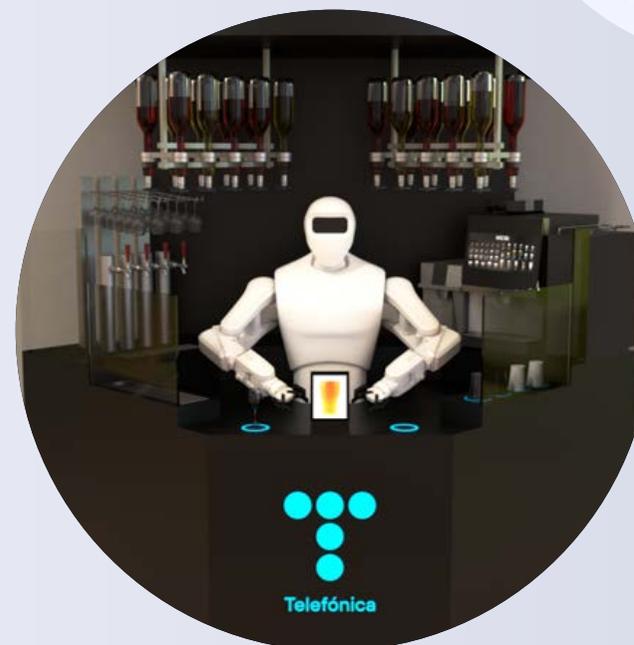
La robótica en el mundo de la hostelería se está implantando como forma de atender situaciones complicadas, como por ejemplo el *zero contact* con alimentos en contextos de pandemia o entornos hospitalarios, los picos puntuales y no previsibles de servicios de *catering*, y la distribución y atención al público las 24 h del día, así como un mayor control en la calidad de los alimentos, el aporte calórico y la personalización extrema.

## OBJETIVOS

Enriquecer las funcionalidades de los dispositivos robóticos mediante las comunicaciones 5G y capacidades de *edge computing*, dándoles acceso a un número ilimitado de servicios y capacidades de interacción más humanas y funcionalidades avanzadas de telecontrol, calidad, etc.

## BENEFICIOS

Gracias al 5G y al *edge computing*, la robótica puede acceder de forma instantánea a un número ilimitado de servicios para mejorar sus capacidades. Desde el uso de reconocimiento facial avanzado y capacidades multi-idioma para humanizar el trato robótico, pasando por el uso de comunicaciones vehiculares V2X para la conducción autónoma de carritos de *vending* o carritos distribuidores de comidas, hasta el uso de algoritmos de análisis de video para el control de calidad y análisis calórico de los ingredientes, el uso de 5G posibilita la integración de robótica en su entorno para un uso más natural y eficiente.



## INFORMACIÓN ADICIONAL

Vídeo: [Barman 5G.](#)

Artículo: [Un barman robot con 5G.](#)

# Ayuntamiento de Santander: destino turístico inteligente consolidado



Santander es un destino turístico inteligente consolidado que ha sabido reinventarse, implantando soluciones tecnológicas innovadoras aplicadas a la gestión del turismo. En la actualidad, Santander está implantando nuevos canales de información y relación con el ciudadano que permitirán mejorar la experiencia turística antes, durante y después del viaje. Gracias a la implantación de la tarjeta turística, la aplicación única de ciudad, los espacios tecnológicos interactivos, la atención multicanal y el desarrollo del CRM de ciudadano-turista 360°, se favorece la mejora de la experiencia del visitante y somos capaces de ofrecer servicios cada vez más personalizados. Así mismo, Santander cuenta con una plataforma de gestión integral en la que se integran datos del *big data* turístico, sensorización, sistemas municipales y otras fuentes de información que favorecen la toma de decisiones de los gestores del destino turístico.

## CONTEXTO

El Ayuntamiento de Santander lleva más de una década desarrollando una hoja de ruta con diferentes iniciativas para el desarrollo de la ciudad inteligente, que han contribuido de manera decidida a su consolidación como destino turístico inteligente.

## OBJETIVOS

De la mano de Telefónica, Santander está implantando soluciones tecnológicas que son estratégicas para la reactivación del sector turístico, incrementando la seguridad, sostenibilidad y competitividad del destino.

## BENEFICIOS

- Nuevas herramientas para la gestión integral del destino y la comercialización de los productos y servicios turísticos.
- Mayor conocimiento turístico y gestión inteligente de los recursos turísticos.
- Revalorización del destino con la mejora de la calidad de vida del residente y de la experiencia del turista con servicios de valor añadido.
- Aumento de la seguridad del destino gracias a la gestión de aforos en playas.
- Mejora de la transparencia y potenciación de la colaboración público-privada con el sector.



## INFORMACIÓN ADICIONAL

- Nota de prensa:** [La alcaldesa recibe el distintivo de Santander Destino Turístico Inteligente.](#)
- Web:** [Estado de aforo de las playas de Santander.](#)
- Vídeo:** [Playas a Punto - Santander Verano 2020](#)
- Vídeo:** [Santander: una ciudad con cerebro.](#)

# Instituto Nacional de Estadística:

## estadísticas más detalladas y frecuentes gracias a los datos Telco



El INE está trabajando para pasar de un modelo 100% basado en encuestas tradicionales a un modelo híbrido que combina las encuestas con datos de la red móvil de Telefónica, entre otras. Esto supone, por un lado, que los tamaños muestrales sean más cercanos al universo y, por otro lado, que la frecuencia de actualización de las estadísticas públicas sea mayor.

### SOLUCIÓN

Desde Telefónica estamos colaborando con la Administración pública en dos ámbitos claramente diferenciados: la digitalización y la datificación. Esto se materializa en el despliegue de plataformas que nos permiten gestionar los datos de la Administración pública haciendo especial énfasis en el gobierno del dato y la analítica avanzada, que nos permite procesar y explotar todos esos datos de manera que la Administración pública pueda tomar decisiones lo más informadas posible.

### BENEFICIOS

Gracias a las nuevas fuentes de datos, el INE va a poder poner al servicio de la sociedad mucha más información, con mucha más frecuencia, mucho más detallada y mucho más puntual.



### INFORMACIÓN ADICIONAL

Artículo: ["Analizamos el perfil de turistas en España en colaboración con el INE"](#).

# Otros casos del sector

Ejemplo de soluciones digitales de Telefónica para empresas y destinos, para mejorar la experiencia del visitante y gestionar de formar inteligente y sostenible el turismo.

## PLATAFORMA DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE



Plataforma integral de gestión del destino que integra todas las fuentes de información del mismo. Con toda esta información, se pueden tomar las mejores decisiones basadas en datos reales para personalizar la experiencia del visitante.



## TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA 5G



Proporcionamos una solución de traducción simultánea para más de 80 idiomas que, gracias a la baja latencia del 5G y del *edge computing*, permite la inmediatez suficiente para mantener una conversación fluida en diferentes idiomas y tiempo real.



## 5G Y REALIDAD AUMENTADA PARA EL TURISMO



Los contenidos inmersivos permiten mezclar la realidad con elementos simulados o vídeo 360° para visualizar eventos culturales y fiestas populares, recrear hechos históricos y monumentos desaparecidos, superponer información ampliada de los sitios más relevantes o disfrutar de la gastronomía local descubriendo parajes naturales.



## EL BIG DATA MEJORA EL CONOCIMIENTO DEL VIAJERO



Las tecnologías *IoT* y *big data* permiten cuantificar los turistas y complementar esta información con variables sociodemográficas. La analítica avanzada habilita un conocimiento más profundo del viajero y abre un mundo de posibilidades en torno al turismo predictivo.



# Otros casos del sector

## SISTEMA DE INFORMACIÓN DE INTELIGENCIA TURÍSTICA



Este aplicativo pretende facilitar la toma de decisiones a los destinos turísticos mediante el despliegue de estrategias basadas en datos, como pueden ser: el perfil del turista, de dónde proviene, cuál es la oferta que ha elegido, su gasto, el consumo que ha hecho, etc. y así conseguir un turismo que sea más sostenible, más inteligente, más inclusivo.



## DESTINOS Y ESPACIOS TURÍSTICOS SEGUROS



Ayudamos a crear espacios seguros a través de elementos conectados y certificados de sanitización de espacios, eliminando el uso de cartas físicas y catálogos con herramientas digitales, con soluciones termográficas y con soluciones de seguridad física y lógica.



## HOTEL Y HABITACIÓN DIGITAL



Los hoteles del futuro integran mecanismos de identificación ágiles, ciberseguridad, trazabilidad y personalización de la estancia en la habitación digital junto a una configuración dinámica de la experiencia del huésped, reactiva y capaz de modificarse y mejorar según la opinión de los usuarios escrita en redes sociales en tiempo real.



## DIGITALIZACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS



La digitalización de espacios turísticos busca facilitar la información a los visitantes y ofrecerle una experiencia diferencial. La IA permite modificar los contenidos según al perfil del visitante. Todos estos servicios para transformar el edificio están habilitados por la mejor conectividad.



## PATRIMONIO INTELIGENTE



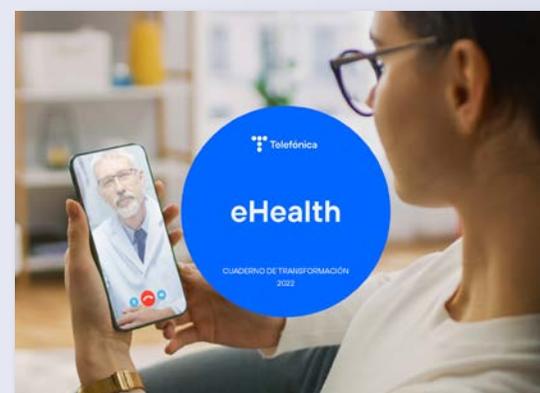
La conservación preventiva permite un considerable ahorro de recursos, al retrasar al máximo las intervenciones de restauración y optimizar las inversiones. La tecnología permite poner en valor el patrimonio y digitalizar rutas como el camino de Santiago.



# Colección de cuadernos de transformación



# Colección de cuadernos de transformación





¿Quieres *descubrir* más?

[telefonicatech.com/es](https://telefonicatech.com/es)

[tupartner.telefonicaempresas.es](https://tupartner.telefonicaempresas.es)