



## Foro de Inteligencia Turística de Benidorm

# La gestión de los datos del turismo mejorará la experiencia del cliente y la optimización de las empresas del sector

- Expertos en datos, gestores de destinos y representantes del sector turístico han debatido sobre la importancia de la inteligencia turística para mejorar la gestión del turismo.
- El foro, organizado por la Secretaría de Estado de Turismo en Benidorm, ha reunido a 250 profesionales del sector del turismo.
- El encuentro se enmarca dentro de los actos de la Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea.

16 de noviembre de 2023.- Expertos reunidos en el 'Foro de Inteligencia Turística y Datos, claves para la Sostenibilidad', celebrado en Benidorm, están de acuerdo en que los datos permiten a los destinos y empresas del turismo tomar decisiones informadas basadas en conocimiento, prepararse para lo que viene y mejorar la experiencia del cliente.

El foro, que ha reunido a más de 250 profesionales del sector turístico, ha sido organizado por la Secretaría de Estado de Turismo en colaboración con la Comisión Europea en el marco de los actos de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea.

El foro ha sido inaugurado por el presidente de SEGITTUR, **Enrique Martínez**; la secretaria autonómica de Turismo de la Comunitat Valenciana, **Cristina Moreno**; el subdirector general adjunto DG Grow -Mercado interior, Industria, Emprendimiento y Pymes- de la Comisión Europea, **Huber Gambs**; y el alcalde de Benidorm, **Toni Pérez**.

En la inauguración, Enrique Martínez ha destacado la importancia que han adquirido los datos en la toma de decisiones, aunque ha subrayado la



necesidad de saber el propósito para el que se adquieren y se analizan los datos.

Los destinos como Benidorm y País Vasco han coincidido en que los sistemas de inteligencia turística ayudan a tomar decisiones de forma más optimizada y en base al comportamiento del turista durante todo el ciclo de vida del viaje, aunque es imprescindible que aumente la granularidad de los datos para tener una información más exhaustiva.

Por su parte, la directora ejecutiva de la Organización Mundial del Turismo, **Natalia Bayona**, ha destacado que el dato está en el centro de las tecnologías en turismo, a la vez que ha animado a Europa que además de ser líderes en turismo sean líderes en tecnología turística, contribuyendo a impulsar la digitalización de las pymes y la formación en datos.

### Conocer las preferencias de los turistas

Durante el evento se han presentado los proyectos de espacios europeos de datos DATES, liderado por Anysolution, y Tourism Data Space, liderado por la empresa española Forwardkeys, cuyos beneficios serán más eficiencia y ahorro de costes, un aumento de la eficiencia, una agilización de los procesos y un acceso a mayor número de datos y de mayor calidad.

En relación con el conocimiento del turista a través del análisis de datos, empresas como Visa, Civitatis y NH creen que esta información permite saber por dónde se mueve el turista, cómo actúa en los destinos y cuáles son sus preferencias, lo que permite al destino una mejor planificación y a las empresas una reorientación de la oferta en función de la información obtenida.

Todos ellos se han mostrado convencidos de que los espacios de datos tienen que tener un liderazgo público indispensable, pero donde hay que crear un valor compartido por parte del ámbito público y privado, y seleccionando siempre datos de datos que contribuyan a conseguir un turismo más sostenible.