

Agenda | Agendas Mobilizadoras para a Inovação Empresarial

Líder do Consórcio | Pestana Management - Serviços de Gestão S.A.

Descrição da Agenda |

A agenda tem por base dois grandes pilares, designadamente Transformação Digital e Sustentabilidade, e encontra-se estruturada em 8 eixos que asseguram toda a cadeia de valor, de I&D a produto no mercado, e permite a agregação de todos os verticais do turismo.

O projeto inserido nos Pactos de Inovação tem como principal objetivo colmatar as vulnerabilidades do setor do Turismo no que se refere à conectividade entre serviços, mobilidade interna, qualificação de profissionais da área, bem como quanto aos processos de divulgação dos produtos e internacionalização das empresas, de modo a promover a sua expansão e, por conseguinte, a sua competitividade.

Data de início | 30-09-2021

Data de conclusão | 31-12-2025

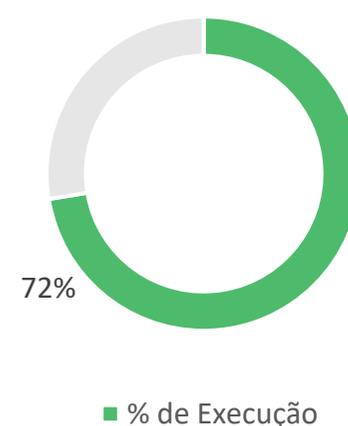
Investimento (Agenda) | 145,163 M

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos

O objetivo principal do projeto é a transformação da experiência do hóspede, em toda a sua jornada, através da inovação digital, com o desenvolvimento de soluções disruptivas assentes em novas tecnologias garantindo a transformação dos processos de negócio que dão suporte à prestação do serviço ao hóspede e de todos os pontos de interação com o mesmo.

Neste sentido estão a decorrer trabalhos no âmbito da arquitetura de conectividade; segmentação e personalização da experiência de hóspede; modelação e personalização de oferta; canais de interação com clientes; automatização, digitalização e entretenimento *In-room*; e nos processos de gestão operacional.

Ao nível do progresso, destaca-se a elaboração da *framework* e a análise da arquitetura de Conectividade e Integração com parceiros, estando em curso a sua implementação. O piloto do *Opera cloud* foi terminado e o *roll-out* está em curso, assim como a otimização do processo de extração. Para além disso, foi concluída a análise dos sistemas para adaptação de *software* e inclusão de componentes de personalização para a segmentação BTB. Nos canais de interação, foram concluídas as provas de conceito referente a canais web do site Pestana, estando em curso a implementação do novo site Pestana para uma melhor experiência digital ao cliente. Neste período foi reajustado a calendarização das atividades e/ou dos investimentos, e refletiu-se na execução dos projetos.



Entidade beneficiária | Pestana Management

Investimento (Beneficiário) | 1 294 650 €