



Tourism & Hospitality – DES2021

El sector turístico no cumple con las expectativas de los clientes en materia digital

El foro Tourism & Hospitality de DES2021 dará a conocer los casos de éxito de destinos inteligentes como el de Málaga, y también abordará las nuevas demandas del viajero y la digitalización del sector

DES2021 contará con los mejores expertos y profesionales del mundo de la hostelería y turismo, que darán respuestas a la incertidumbre en la que vive el sector desde el comienzo de la crisis sanitaria

Madrid, 6 de mayo de 2021.- Una vez más, el sector turístico tendrá cabida en [DES - Digital Enterprise Show](#) (DES2021) durante la 5ª edición del evento líder en transformación digital del sur de Europa. Después de un año muy difícil para la industria turística, DES reunirá el próximo 20 de mayo a los expertos y profesionales que darán las claves para afrontar los retos a los que se enfrentarán las pymes y empresas a corto y medio plazo. El foro Tourism & Hospitality de DES2021 abordará, entre otros temas, la digitalización, las nuevas exigencias de los consumidores a la hora de viajar junto a casos de éxito de ciudades como Málaga, pioneras en su desarrollo y posicionamiento como 'destino inteligente'.

La apertura de esta edición del Tourism & Hospitality Forum estará protagonizada por el reconocido Oriol Pàmies, CEO y fundador de Queer Destinations, experto en turismo inclusivo, quien compartirá su visión sobre turismo inteligente y nuevas formas de atraer clientes, con atractivas propuestas para públicos más específicos como, por ejemplo, el LGTBIQ+. Además, Marc Rahola, CEO y fundador de OD- Hotels, y Diego Calvo, CEO y fundador de Concept Hotel Group, presentarán cómo han incorporado tecnologías punteras basadas en IA, IoT, reconocimiento facial o VR/RA dentro de sus hoteles y empresas para incrementar la productividad y mejorar sus sistemas.

Un sector obligado a cambiar y renovarse

La crisis sanitaria frenó en seco las aspiraciones del sector turístico, una industria en pleno crecimiento, y que, en muchos casos, como en el de España, representa un motor económico tractor fundamental para la economía global. En la actualidad, con el comienzo del levantamiento de las restricciones nacionales e internacionales, se incrementa la incertidumbre por conocer cómo y cuál será el futuro del turismo.

En este sentido, si hablamos de futuro, hablamos de digitalización. Según el último estudio de Adobe "Digital Trends: Travel and Hospitality in focus 2021"¹, se desvela que las empresas turísticas se están quedando atrás en materia de digitalización. En este informe se expone que **las empresas turísticas se consideran no estar preparadas**

¹ https://www.adobe.com/content/dam/www/us/en/offer/key-insights-from--travel--hospitality-companies/digital-trends-2021-T_and_H-report-EN.pdf



para poder satisfacer las necesidades del cliente en ese ámbito. Asimismo, el análisis indica que solo un 17% de las empresas se considera realmente preparada y avanzada en transformación digital. Esto contrasta con otros datos del mismo estudio, que señala a su vez, por ejemplo, que ya en época pre covid-19, un 46% de las reservas realizadas por los usuarios se hacían vía online.

En esta línea, Edgar Weggelaar, director del congreso Tourism Innovation Summit (TIS), Víctor Tofan, market manager EMEA de Cloudbeds, y Ramón Hurtado, manager estratégico global de Transformación de Intercruises, expondrán los elementos a tener en cuenta para la modernización de la industria, tales como la digitalización o el desarrollo de protocolos para un turismo seguro, un factor que se ha convertido en imprescindible a la hora de reactivar la demanda.

Por último, Málaga presentará su modelo de destino turístico inteligente basado en la excelencia con la participación de María Rosa Sánchez Jiménez, Concejala Delegada del Área de Turismo y Promoción del Ayuntamiento de Málaga, junto a Antonio López de Ávila, de Tourism Data Driven Solutions (TDDS). En esta sesión se explicarán la experiencia de la capital de la Costa de Sol en su posicionamiento como destino turístico inteligente, a través del desarrollo de proyectos que combinan la excelencia, la sostenibilidad y la digitalización.