

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) | 127,163 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.

Em termos de progresso, foram desenvolvidas atividades em diversas áreas, destacando-se: a fase final do roll-out do Opera Cloud de nova geração, que permite acelerar a inovação do turismo hoteleiro e redefinir a experiência do cliente, promovendo uma interação móvel em toda a sua jornada. O Digital pré-check-in está implementado e lançado em algumas unidades hoteleiras.

Paralelamente, avança a implementação do *Data Lake*, com mecanismos de inteligência aplicados aos repositórios que permitem consolidar múltiplas fontes de dados e construir o golden record do cliente. O objetivo é criar um repositório agnóstico, capaz de suportar atividades comerciais e personalizar a oferta. O CRM também foi adaptado para suportar o novo programa de Loyalty, possibilitando serviços mais direcionados. Nos canais digitais, foram lançados os novos sites, Pestana e Pousadas, incluindo a área privada de clientes, com trabalhos em curso de personalização para melhorar a experiência online.

No segundo trimestre, foi submetido o pedido de reprogramação, cujas alterações asseguram a conclusão integral da *Analytics & Experience driven operational prototyping* e o cumprimento dos objetivos.



Entidade beneficiária | Pestana Management

Investimento (Beneficiário) | 1 294 650 €