

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.

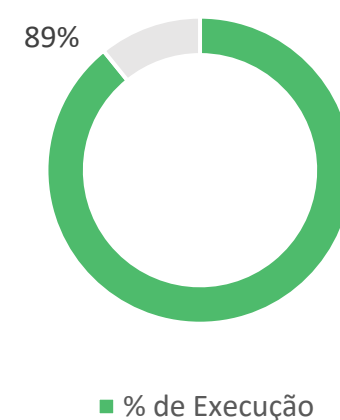
Data de início | 30-09-2021

Data de conclusão | 30-06-2026

Investimento (Agenda) | 132,550 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 conclusão das integrações ao nível do *booking engine* na arquitetura de conectividade. Quanto à segmentação e personalização da experiência, avançou-se para a fase final das adaptações do sistema CRM para suportar o novo programa de *Loyalty*, permitindo personalização do serviço. Na modelação e personalização da oferta, continuam os trabalhos de implementação do *Data Lake* e das iniciativas de *Data Quality*, com o objetivo de unificar todos os dados dos hóspedes e da operação para criar experiências personalizadas que respondam às necessidades do cliente. Quanto aos canais de interação com clientes, os novos sites Pestana e Pousadas estão na fase pós-MVP. Na área de automatização, digitalização e entretenimento de quartos, foram concluídos os trabalhos de suporte às tecnologias *in-room*, reforçando a digitalização dentro dos quartos. Por fim, na aplicação de tecnologia aos processos operacionais, avançaram os trabalhos em F&B, com configurações de API e melhorias nos menus digitais, com foco em novas funcionalidades para otimização da operação.



Entidade beneficiária | Pestana Management

Investimento (Beneficiário) | 2 213 546 €