

Tecnología y turismo: herramientas digitales para viajar conectados

Aplicaciones innovadoras, gadgets tecnológicos en pos de la experiencia del turista nutrida por millones de datos (Big data) y la inteligencia artificial al servicio de la Industria turística, dan cuenta de la importancia de las herramientas digitales para el antes, durante y después del viaje

La industria global de viajes mueve 7,6 billones de dólares[1] y está en constante búsqueda para ofrecer servicios adaptados a las necesidades, que sean relevantes y oportunos para los clientes. ***Las herramientas digitales han dejado de ser una opción para convertirse en parte esencial a la hora de planear un viaje.***

Los números de crecimiento demuestran claramente que Internet está avanzando globalmente, así se ve reflejado en el último estudio de Hootsuite, en donde de las 7.593 billones de personas en el mundo, 4.021 billones son usuarias de Internet y pasan en ese canal más de 6 horas al día, de las cuales el 68% lo hace a través de sus celulares. ***Por lo que los smartphones se han convertido en un aliado para el día a día y la industria turística no es ajena a este fenómeno.***

Viajar conectados

- **Roaming o WIFI:** cada vez es más común que las empresas de telecomunicaciones ofrezcan roaming a precio local o planes accesibles para que el consumidor tenga activo el plan de datos al pisar otro país. Otra opción es contar con WIFI de sitios públicos o buscar hospedajes donde este servicio se encuentre incluido en la tarifa (algo cada vez más común entre los hoteles, hostels y departamentos de temporada)
- **Aplicaciones de viajes:** existen en el mercado muchas aplicaciones que acompañan al viajero desde la búsqueda hasta la finalización del viaje, [KAYAK](#) busca en otras páginas y muestra sus ofertas de manera clara e intuitiva para que sea fácil comparar y filtrar los resultados de diversos sitios de la web.
- **Asistente virtuales:** las agencias de viajes, fueron reemplazados por aplicaciones que permiten a sus usuarios gestionar de manera completa y a través de un dispositivo móvil la totalidad del viaje. Trips es una herramienta de [KAYAK](#) que reúne en un mismo lugar los pasajes, números de asientos, número de confirmación, dirección del hotel y otros datos relevantes del viaje que el usuario va a emprender. Permite acceder al minuto a minuto del tránsito del viaje, teniendo la certeza de que la información es exacta porque se conecta con la web de los otros proveedores. De esta manera la información fluye y eso le da confianza al viajero, además de facilitarle el viaje, ya que no tiene que revisar pantallas en los aeropuertos o consultar diferentes canales de comunicación.



- **Búsquedas a través de comandos de voz:** para viajeros con más experiencia en la planificación digital, pueden adoptar aplicaciones que se integren con los comandos de voz de los Smartphones y así solicitar las búsquedas a través de la voz, mientras realizan alguna otra actividad. Como novedad [Kayak](#) se integra con Alexa y con Apple ([ver video](#)).
- **Maletas conectadas:** el equipaje del futuro, que no se pierde, hace check in solo, se conecta al GPS del Smartphone y avisa dónde están o si alguien las ha abierto.

Internet y los dispositivos móviles le han dado a la industria turística la posibilidad de innovar, pero también toda la información disponible puede ser abrumadora para el viajero, por lo que recomendamos elegir aquellas herramientas que sean útiles según las preferencias de cada uno, para hacer del viaje una experiencia memorable del inicio y a las empresas ofrecer herramientas útiles y para la toma de decisiones en tiempo real que hagan sentir al viajero acompañado y asesorado.

[1] Fuente: Travelpor Noviembre 2017.

https://static.hosteltur.com/web/uploads/2017/11/Travelport_viajero_digital_2.pdf