



Costa
Cálida

Región
de Murcia

PROYECTOS DE DIGITALIZACIÓN DEL
SECTOR TURÍSTICO DE LA REGIÓN DE
MURCIA

INNOVACIÓN- ITREM

Agosto 2024

NEXO es un conjunto de acciones encaminadas a convertir la Región de Murcia en un destino Inteligente, mediante la puesta a disposición del sector turístico de múltiples herramientas tecnológicas que permitan la digitalización de los procesos y servicios turísticos, tanto para las administraciones locales como para el sector privado.

Usando las TIC como palancas de cambio, se pretende una transformación en un destino innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantice el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilite la interacción e integración del visitante en el entorno e incremente la calidad de su experiencia en el destino".

- Impulsar la **transformación digital del sector turístico empresarial** aumentando la conectividad, automatización y optimización digital de procesos con el objetivo de conseguir un Destino Turístico Inteligente basado en la sostenibilidad, accesibilidad, tecnología e innovación.
- Impulsar la **conversión de los municipios turísticos** de la Región de Murcia en Destinos Turísticos Inteligentes, sobre la base de las aplicaciones tecnológicas desarrolladas por la Comunidad Autónoma para la digitalización del destino.
- Desarrollar el **modelo de Indicadores regionales** para la monitorización de los diversos municipios turísticos inteligentes y del Destino Región de Murcia,
- Impulsar **NEXO** como plataforma DTI regional, integrando las fuentes que cubran las necesidades de análisis de datos del Smart Destination (business intelligence) para los municipios turísticos de la Región de Murcia.
- Disponer de un catálogo de **Big Data** regional.
- Disponer de una plataforma de vigilancia tecnológica regional.
- Disponer de un catálogo de **soluciones de comunicación** destinadas a público final (Apps, Webs, etc.)
- Integración de **nuevas herramientas** como inteligencia artificial, procesamiento del lenguaje natural (bot, chat bot) o realidad aumentada.
- Transformar digital de Oficinas municipales de información turística en **Oficinas del Siglo XXI**.
- Ampliación del **Catálogo Open data** turístico e integración en portales estatales.
- Puesta en valor de los **recursos turísticos accesibles** y desarrollo de la App de Rutas.
- Desarrollo de **métricas de satisfacción de destino**
- Mejorar la **competitividad** de las empresas.

La plataforma **Nexo** se convierte por tanto en el **paraguas** en el que se agrupan todas las herramientas tecnológicas desarrolladas por el ITREM para impulsar esa transformación digital del sector turístico.



La plataforma Nexo, constituye el **corazón del sistema de inteligencia turística regional** y está formada por un conjunto de herramientas **gratuitas** para las empresas turísticas y administraciones públicas municipales con tres líneas estratégicas:

- Comercialización turística del destino.
- Centralización de la información turística regional en una única base de datos para su reutilización por todos los agentes.
- Monitorización del destino turístico para la toma de decisiones estratégicas.

HERRAMIENTAS COMUNES DE LA PLATAFORMA NEXO.

BELEN HIDALGO FERRER Grupos Incidencias Aplicaciones Entices Ayuda 24772

Avisos

Nº	Fecha de alta	Etiqueta	Grupo	Remitente	Asunto	Adjuntos
197878	28/08/2024 11:44:02	Automático - Alta un recurso turístico	RED OFICINAS DE TURISMO	Pilar Ceniza	Publicado nuevo recurso: Real Sociedad Económ...	x
197859	28/08/2024 12:03:58	Automático - Alta un recurso turístico	Oficina de Turismo Fortuna	MARIA JOSE PALAZÓN PÉREZ	Publicado nuevo evento en la agenda: FIESTAS ...	x
197858	28/08/2024 11:39:26	Automático - Alta un recurso turístico	RED OFICINAS DE TURISMO	Pilar Ceniza	Publicado nuevo recurso: Centro Cultural Ramo...	x
197838	27/08/2024 14:34:47	Automático - Alta un recurso turístico	NEXO	JUANI DEL BAÑO ESPINOSA	Publicado nuevo evento en la agenda: FIESTAS ...	x
197820	26/08/2024 13:04:38	Automático - Cierre tarea	DesarrolloCarlos	CARLOS PEREZ PEREGRIN	Completado: Desglosar Listados Profesionales por Unidad A...	x

Página: 1 de 1146 1 2 3 4 5 5 Registros: 55728

Región de Murcia itrem Instituto de Turismo región de Murcia UNIÓN EUROPEA Fondo Europeo de Desarrollo Regional política de privacidad

Entre las funcionalidades comunes se encuentran:

Inicio o Tablón de gestión del administrado.

Es la pantalla de inicio del portal y a la que accede el usuario una vez haya indicado usuario y contraseña. Es una pantalla personalizada del usuario donde se muestran los elementos con actividad más reciente de las secciones que haya decidido (configurable).

Por ejemplo:

- Los 5 últimos proyectos (que se le hayan asignado tarea, agenda, ...)
- Las últimas 5 tareas pendientes
- Los 5 eventos de la Agenda más cercanos

Buscador

En la parte superior del portal se dispone de un cuadro de texto habilitado al usuario y un selector de motor de búsqueda. Así siempre podrá realizar búsquedas, en concreto contra Google, Directorio Personal (aparecerán las ficha de datos personales), y Nexo (cualquier elemento de cualquier sección; se determinarán qué elementos serán los que entren dentro de esta búsqueda)

Proyectos

Es uno de los pilares del portal, al ser una de las entidades principales, como se verá en las descripciones posteriores.

Además de tener una serie de datos identificativos como nombre, descripción, fechas, estado e importancia, se puede asociar a los distintos grupos que componen la plataforma. Siempre en jerarquía descendente de los que el usuario propietario pertenece. Es decir, puede ser a subgrupos, pero no a supergrupos. Se le puede asociar etiquetas identificativos (tags) con la finalidad de luego poder buscar por las mismas.

En esta pantalla también aparecen las tareas asociadas al proyecto así como diversos enlaces a las distintas secciones filtradas por el proyecto en pantalla.

Tareas

Se muestran las tareas asociadas al usuario conectado, destacando las que estén pendientes de realizar. Desde aquí puede crear nuevas o modificarlas para añadir comentarios o documentación, así como cerrarlas para enviar una notificación a quien dio de alta la tarea (si fue un usuario distinto).

Una tarea siempre está asociada a un proyecto o varios.

Noticias

Sección que mostrará las distintas noticias de los proyectos a los que esté asociado el usuario conectado. Desde aquí también se podrán crear nuevas noticias y asociarlas a un proyecto o varios.

Los datos que debe recoger una noticia son pocos: Descripción Breve, Descripción Larga, Fecha de publicación (automática), Importancia y posible enlace URL para que el usuario pueda acceder a más información.

Avisos

Muestran los avisos que se le han enviado al usuario en concreto o a un proyecto o grupo al que pertenezca. También da la posibilidad de poder responder al remitente o crear nuevos avisos. Los que aún no estén leídos se mostrarán de manera destacada (por ejemplo en negrita); así como un icono en alguna parte del portal que siempre esté visible e indique si el usuario tiene avisos pendientes de leer.

Su estructura es similar a un email de correo con destinatarios (usuarios, proyectos o grupos), un asunto breve, cuerpo del mensaje y posibles adjuntos.

El sistema dispone de un conjunto de alertas programadas sobre incumplimientos de actuaciones que generan avisos automáticos a los usuarios de proyectos.

Agenda

Sección con los eventos asociados a los proyectos o grupos a los que pertenece el usuario. Muestra el nombre del evento así como una descripción y fechas. También se le podrán asociar archivos adjuntos y enlaces URL. También debe permitir crear nuevos eventos.

Gestor Documental

Se constituye en un repositorio de archivos online de los distintos proyectos, grupos o usuarios, con la posibilidad de carpetas jerárquicas y configuración del acceso a las mismas. Los documentos que contienen pueden tener varias revisiones así como etiquetas identificativas (tags) con la finalidad de luego poder buscar por las mismas.

Aplicaciones

Muestra un listado de las aplicaciones a las que se le ha asociado al usuario, ya sea directamente o por pertenecer a un proyecto o grupo. Por lo que será necesaria una gestión para poder asociar aplicaciones a estos 3 posibles destinatarios así como se relaciona el usuario NEXO con el de esas aplicaciones por si es posible una conexión automática contra las mismas.

Enlaces de Interés

Muestra los enlaces que se hayan dado de alta para los proyectos o grupo al que pertenece el usuario. La información contenida será breve: título, descripción y enlace.

FUNCIONALIDADES DE NEXO.

Personal.

Repositorio de datos de los currículos del personal del ITREM.

Promoción

Funcionalidad para la gestión de tareas por parte de la Oficina de Promoción, alta de acciones promocionales, consultas estadísticas, asignación de empresas participantes, etc.

Senderos.

Base de datos geo posicionada de los senderos naturales de la Región de Murcia, alta de tracs, imágenes, descripción, etc.

Señalización

Base de datos de señales físicas de las vías verdes de la región de Murcia, ubicación, tipologías, etc.

Activos de inversión.

Base de datos de activos de inversión turística que alimenta los datos de www.investmurcia.es; catálogo de inmuebles y terrenos susceptibles de inversión turística en el territorio regional.

Gestor de encuestas.

Permite la creación individual de encuestas parametrizables por parte del usuario, que recoja todas las casuísticas de formulación de preguntas y contenidos de la encuesta, que sea explotables por el usuario, generador de formularios url de cumplimentación de las encuestas y consultas e informes para la explotación de datos a través de NEXO.

Gestor de Newsletter

Herramienta de gestión de correo que le permita al usuario crear sus propias newsletter en base a un conjunto de plantillas parametrizables por el propio usuario, que permita la creación individual de newsletter.. Establecer reglas de actuación automática para enviar correos electrónicos a los registros generados a través de formularios web. Planificar las actividades de marketing, enviar correos electrónicos en masa y disponer de informes y consultas de estadísticas de envíos, devoluciones, etc.

MOTRIZ: INTELIGENCIA TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

MOTRIZ es la plataforma de Inteligencia Turística de la Región de Murcia diseñada para **recabar, medir y analizar datos turísticos** de manera sencilla y dar **respuesta a las necesidades de información** del sector para un mejor **conocimiento del entorno y de los actuales modelos de negocios** y así anticiparse a los cambios y a las necesidades del turista.

Supone un paso más hacia la transformación digital del sector turístico y se afianza como una herramienta de desarrollo hacia la competitividad y la sostenibilidad de la Región de Murcia como destino inteligente.

Esta aplicación permita **recabar, medir y analizar datos turísticos** de manera sencilla, para tomar decisiones estratégicas. Brinda la posibilidad de disponer en una única aplicación, de toda la información que a priori, podría ser necesaria para un **cocimiento general de la gestión del turismo en la Región de Murcia** y del eDestino Turístico.

FUENTES DE DATOS PROPIAS

- HERMES: indicador de producto turístico competitividad y precio, de dinámica de la oferta
- Portal turístico www.murciaturística.es
- RITMO: Red de Oficinas de Turismo
- Social CRM
- App de producto y destino de la Región de Murcia.
- NEXO, gestión de acciones de promoción y comunicación.

FUENTES DE DATOS EXTERNAS

- Precios on line de alojamientos
- Reputación on line de alojamientos
- INE
- Seguridad Social



Los objetivos de esta aplicación son:

- Dar **respuesta a las necesidades de información** expresadas por el sector para un mejor conocimiento del entorno y de los actuales modelos de negocios, para disponer de modelos predictivos que permitan anticiparse a los cambios y a las nuevas necesidades del actual visitante / turista y para disponer de indicadores que midan la competitividad de las empresas turísticas y la eficacia de las acciones de promoción y comercialización del destino turístico.
- Disponer de una herramienta que permita **recabar, medir y analizar datos turísticos** de manera sencilla, para tomar decisiones estratégicas. Brinda la posibilidad de disponer en una única aplicación, de toda la información que a priori, podría ser necesaria para un **cocimiento general de la gestión del turismo en la Región de Murcia** y del eDestino Turístico.
- Este sistema es una herramienta de Business Intelligence enfocada al análisis de los datos del turismo regional. Que se caracteriza por:

Dispone de informes dinámicos, flexibles e interactivos, de manera que el usuario no tenga que ceñirse a datos estáticos, sino que pueda navegar buscando la información deseada que dé respuesta a sus necesidades.

Rapidez en el tiempo de respuesta, ya que permite análisis de grandes volúmenes de información

Cada usuario dispone de información adecuada a su perfil. No se trata de que todo el mundo tenga acceso a toda la información, sino de que tenga acceso a la información que necesita para que su trabajo sea lo más eficiente posible.

Disponibilidad de información histórica. En estos sistemas está a la orden del día comparar los datos actuales con información de otros períodos históricos de la compañía, con el fin de analizar tendencias, fijar la evolución de los indicadores turísticos.

¿Que nos ofrece MOTRIZ?

1. A nivel de **alojamientos**, conocer los precios de los alojamientos de su segmento en los diferentes operadores turísticos on line, establecer su política de precios en base a la competencia interna y de otros mercados y en base a comportamiento de los clientes (antelación en la reserva, duración de la estancia).
2. A nivel de **municipio**: Conocer en profundidad las preferencias del visitante / turista del municipio para crear productos turísticos que se ajusten a sus necesidades (turismo familiar, visitas guiadas, paquetes culturales, etc) y planificar la información específica que esperan recibir en una oficina de turismo (Eventos, folletos, etc.)
3. A nivel de **destino**: conocer el perfil digital de su turista para gestionar adecuadamente la reputación on line.

La cara pública del Sistema de Inteligencia Turístico Regional (MOTRIZ), es la web Smart Office DTI, que muestra al público los principales indicadores turístico-regionales del sistema bussines intelligence.



La **DTI Smart Office Región de Murcia** (<https://www.itrem.es/nexo/dti/>), se constituye por tanto en un **portal web abierto al público**, resultados del análisis y cruce la información recopilada por el ITREM a través de sus plataformas y de las fuentes de datos Big data de la huella digital del sector turístico regional y de los turistas

Datos que permiten identificar **nuevas oportunidades de negocio**, mejorar la oferta de productos y servicios turísticos, **adaptarse** a los cambiantes gustos y preferencias de los turistas, **desarrollar nuevos productos**, **optimizar** la distribución de los recursos, mejorar la **seguridad**, **accesibilidad** y el **marketing** de los destinos.

Todo ello para luchar contra la **estacionalización**, ayudar a la **competitividad** de las empresas, mejorar la **percepción** del turista y fomentar la creación de **empleo**.

El portal de datos abiertos ofrece la información agrupada en 8 secciones diferentes.

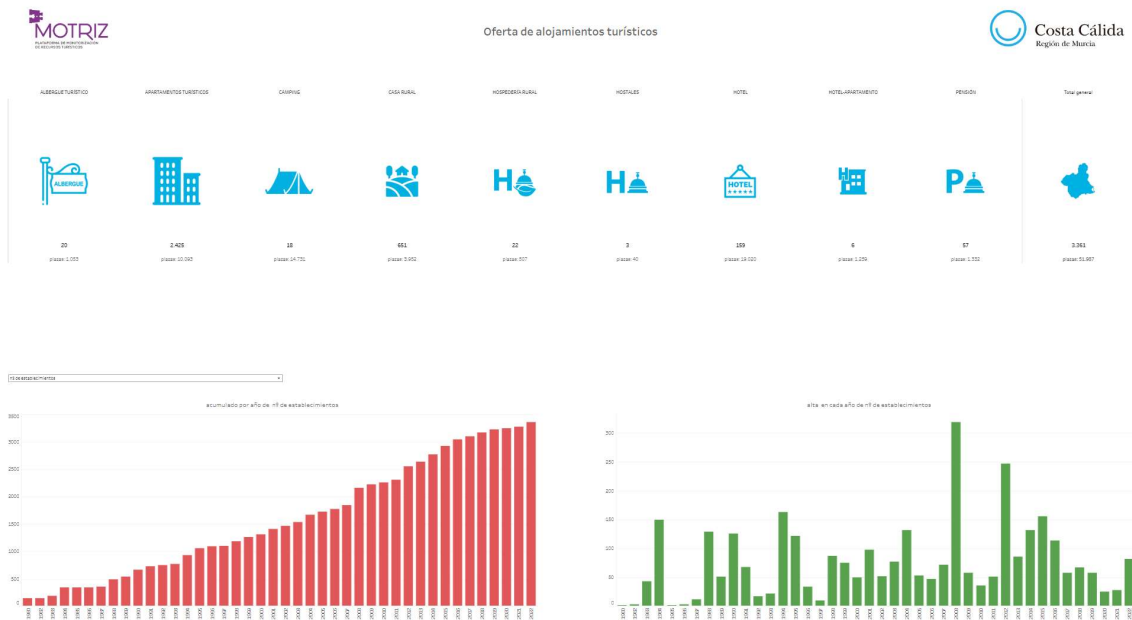
Te damos la bienvenida al Sistema de Inteligencia Turística, una plataforma digital que te permitirá visualizar de forma dinámica los principales datos del turismo a partir de múltiples fuentes Big data.



Sección 1: Oferta Turística Alojativa.

En este informe dinámico se puede consultar los **datos a tiempo real de la oferta turística reglada** de la empresa dadas de alta en el Registro de Empresas Turística del ITREM.

Permite conocer el **número de establecimientos** según tipología y el **número de plazas alojativas**, así como ver la **evolución anual de las mismas**.

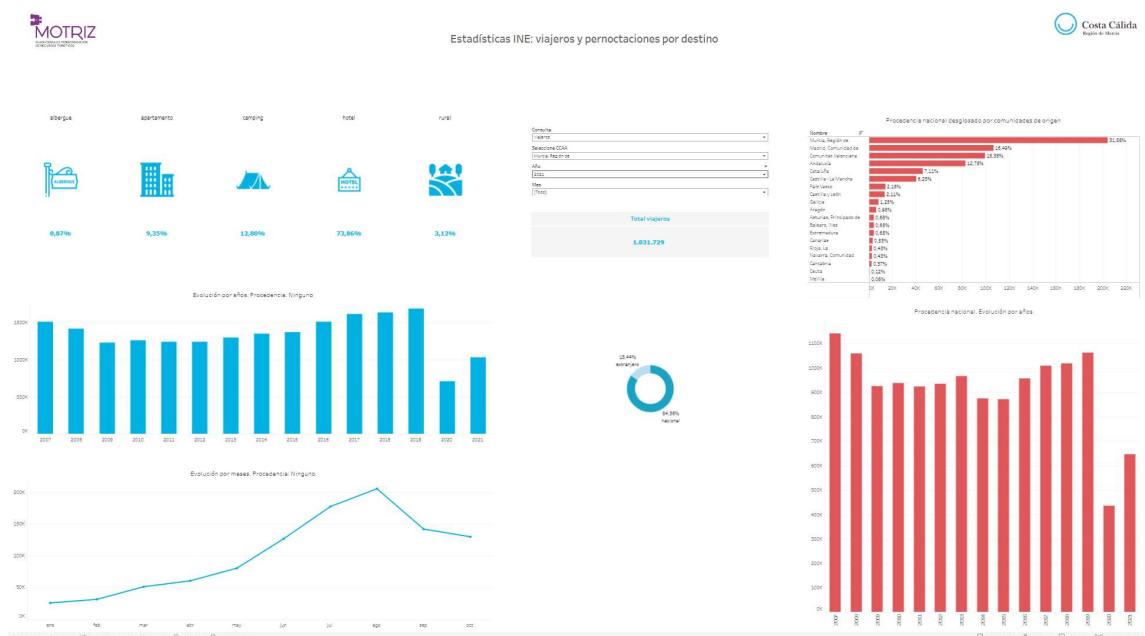


Sección 2: Viajeros y pernoctaciones.

En este informe se puede **consultar de manera gráfica e intuitiva las tendencias de los datos de viajeros y pernoctaciones** del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Pudiendo analizar de manera gráfica la **evolución anual** y la **procedencia** de estos, así como los datos resultantes de otras comunidades autónomas.

Permite consultar estos datos **desagregados por tipología de alojamiento**, los incrementos con respecto a los años anteriores, la **evolución mensual del año seleccionado**, el **origen según nacionales y extranjeros**, la **procedencia** según comunidades autónomas o el **número de viajeros y su incremento** según años.



Sección 3: Demanda Hotelera.

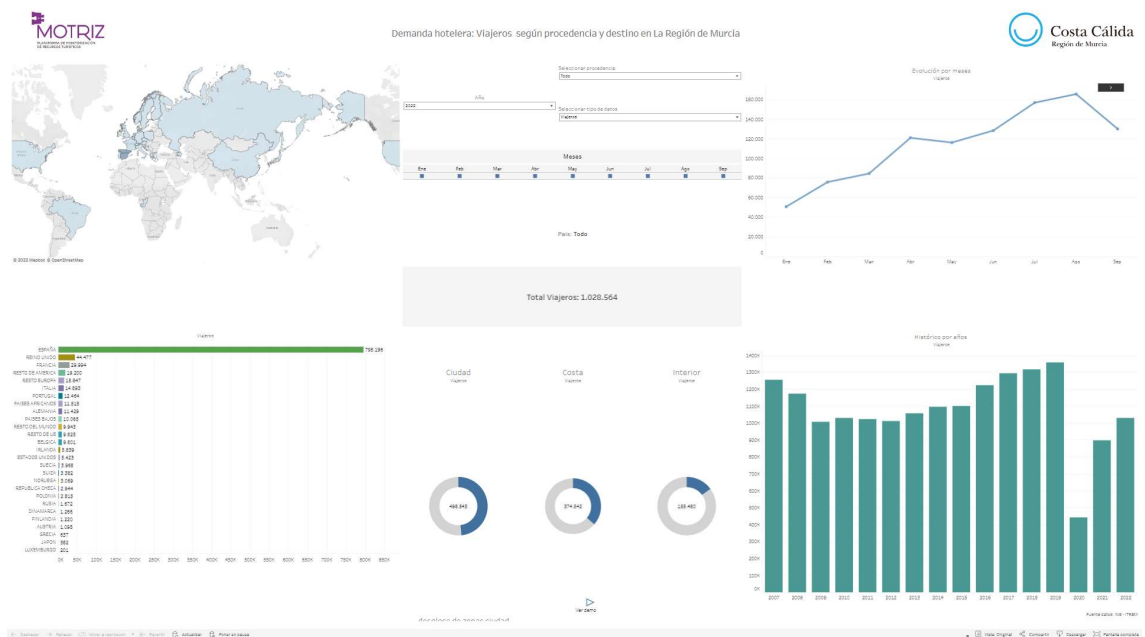
Basándonos en los datos de **demanda hotelera** del **INE** se muestran en este informe, el número de **viajeros y pernoctaciones** según su **procedencia** (nacional o internacional) y cuál es su **destino dentro de la Región de Murcia**.

Pudiendo navegar sobre el informe **extrayendo** los datos por **país o comunidad autónoma** seleccionada o todo el conjunto de datos nacional e internacional.

Permite ver de manera gráfica los datos de **pernoctaciones** de estos viajeros por destinos de **costa, ciudad e interior** de la Región de Murcia.

Así como poder visualizar de manera **comparativa** de diversos años, con los datos en juego de **viajeros o pernoctaciones**, según **origen**, tipo de destino: **ciudad, costa e interior** y la **zona de la Región de Murcia** en la que han pernoctado.

Todo ello apoyado en vídeos explicativos que facilitan la explotación de estos informes por parte del usuario.



Sección 4: Capacidad aérea.

En este informe dinámico el usuario puede consultar los datos de la **conectividad aérea** del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

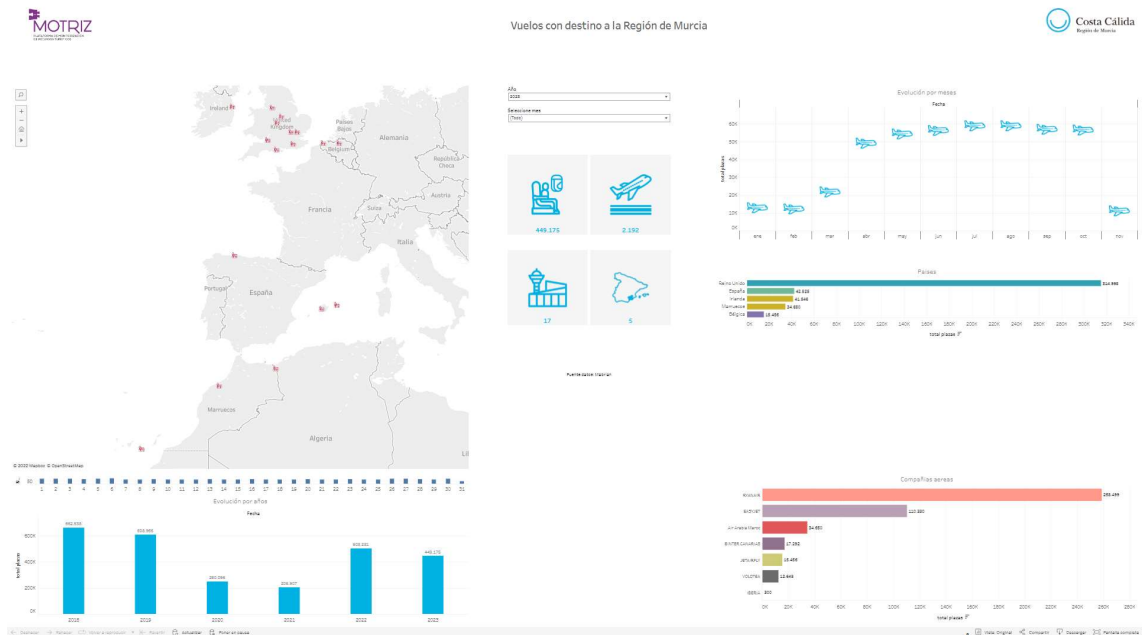
Datos derivados de los **slots** contratados por las diversas compañías aéreas que operan en el aeropuerto y que proceden de los principales **sistemas de distribución global (GDS)**.

Incorpora datos transaccionales sobre conectividad y demanda aérea captados a través de los Sistemas de Distribución Global (GDS: Amadeus, Sabre y Travelport), Cirium y OTAs.

Permite la consulta del **nº de plazas** y **nº de vuelos** de cada uno de los **aeropuertos con conexión directa**

Así como la evolución y el **incremento** de las plazas y vuelos con respecto a los periodos seleccionados y su **evolución en los próximos 12 meses**.

Y las **compañías** que operan en el aeropuerto con su correspondiente número de plazas, todo ello pudiendo seleccionar los datos por aeropuerto de origen, compañía, país, etc.



Sección 5: índices de satisfacción del destino.

Un aspecto **fundamental** es la **reputación del destino** para los **mercados emisores**, se muestran aquí los indicadores de satisfacción del destino, derivados de las **interacciones con relevancia turística** compartida por los visitantes (turistas y excursionistas) en **medios sociales y portales turísticos on-line** (Big Data) como redes sociales, metabuscadores y agencias de viaje on line (OTA's).

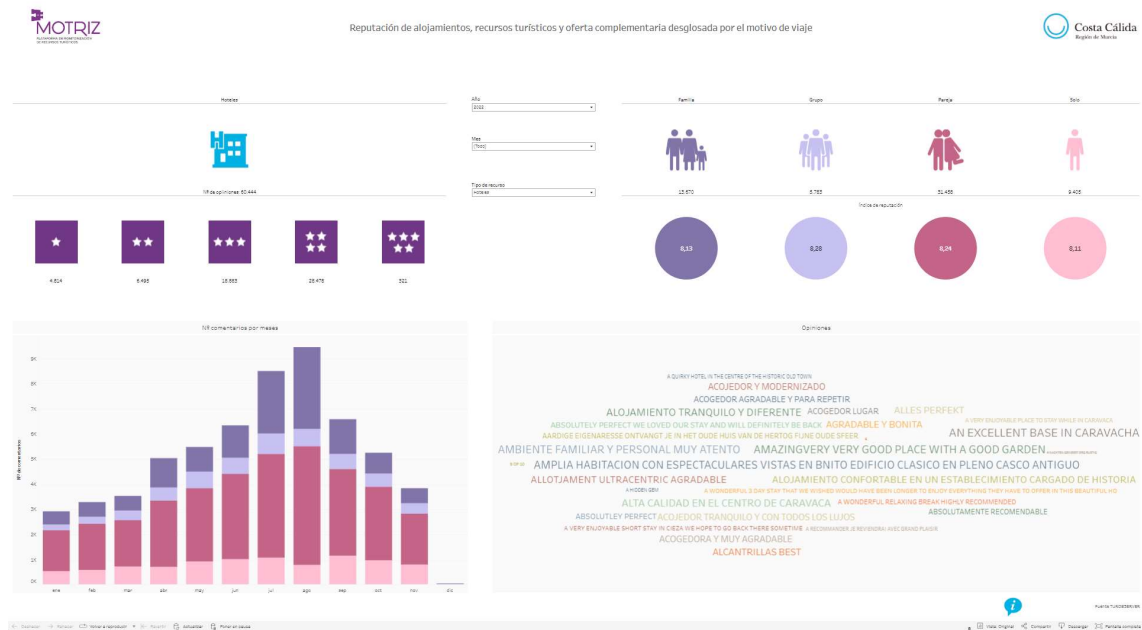
Entre estas fuentes se encuentran; *Twitter e Instagram, TripAdvisor, Booking y Expedia, Twitter e Instagram, TripAdvisor, Booking y Expedia.*

Estos indicadores, implantados en otros destinos nos dan la percepción del Nivel de satisfacción del destino a través de:

1. **Índice de Satisfacción Global del destino (GTPI).** Nivel general de satisfacción del visitante con el destino, combinando todos los indicadores disgregados.
2. **Índice de Satisfacción del Producto Turístico (TPI):** índice de satisfacción con el producto, analizando a partir de las menciones de cada producto y clasificando comentarios, positivos, negativos y neutrales.

3. **Índice de Percepción de Seguridad (PSI)**, percepción del nivel de seguridad del destino.
4. **Índice de Percepción Climática (PCI)**, satisfacción del destino ayudando.

Así como los datos de satisfacción de los alojamientos turísticos regionales.

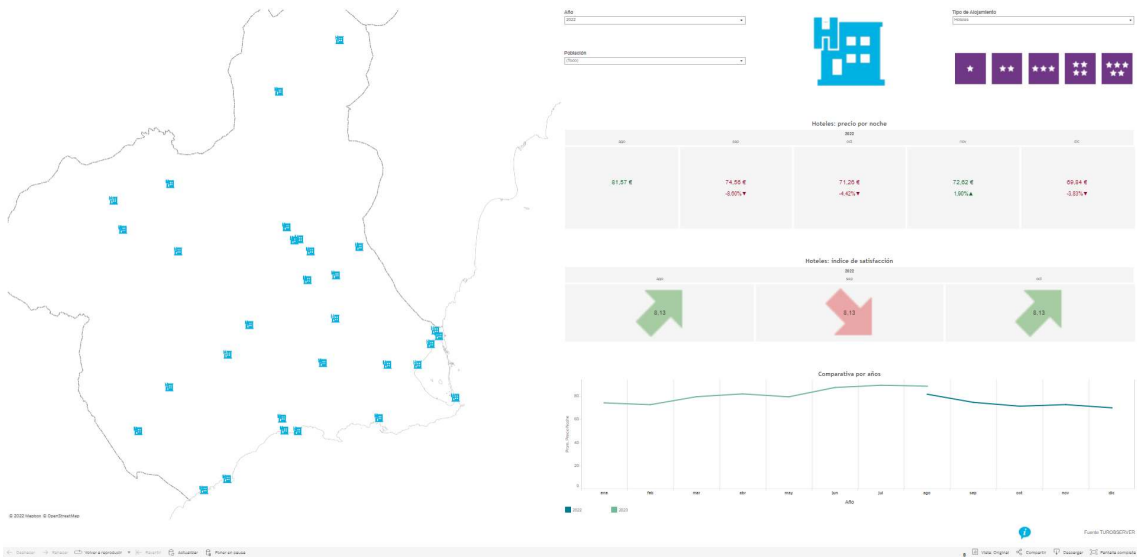


Sección 6: Competitividad Turística.

Esta sección muestra los principales indicadores del **sector hotelero** para establecer la **estrategia de precios o revenue**.

Permite consultar el **precio medio mínimo ofertado en agencias de viajes on line (OTAS)** de una habitación en régimen **estándar** para cada una de las **tipologías de hoteleras**.

La **evolución del precio** a lo largo de los **próximos seis meses**, según las cargas de producto y precio realizadas en las principales **OTAS** por los establecimientos turísticos, tanto para el precio de un día concreto como el precio medio mensual. así como los datos acumulados de la comercialización on line de los alojamientos hoteleros en la Región de Murcia.



Y los principales **indicadores de competitividad hotelera (RevPar y ADR)** y **ocupación** de los hoteles de la **Ciudad de Murcia** y **Cartagena**, datos que alimentan la estadística de competitividad del INE y que son aportados directamente por los alojamientos regionales.

Estos datos están en constante evolución según las actualizaciones que realizan los propios alojamientos en las plataformas on line y permiten una comparativa de la estrategia de precios con el resto de los establecimientos a nivel regional y con los datos de otros destinos nacionales competidores.

Sección 7. HERMES

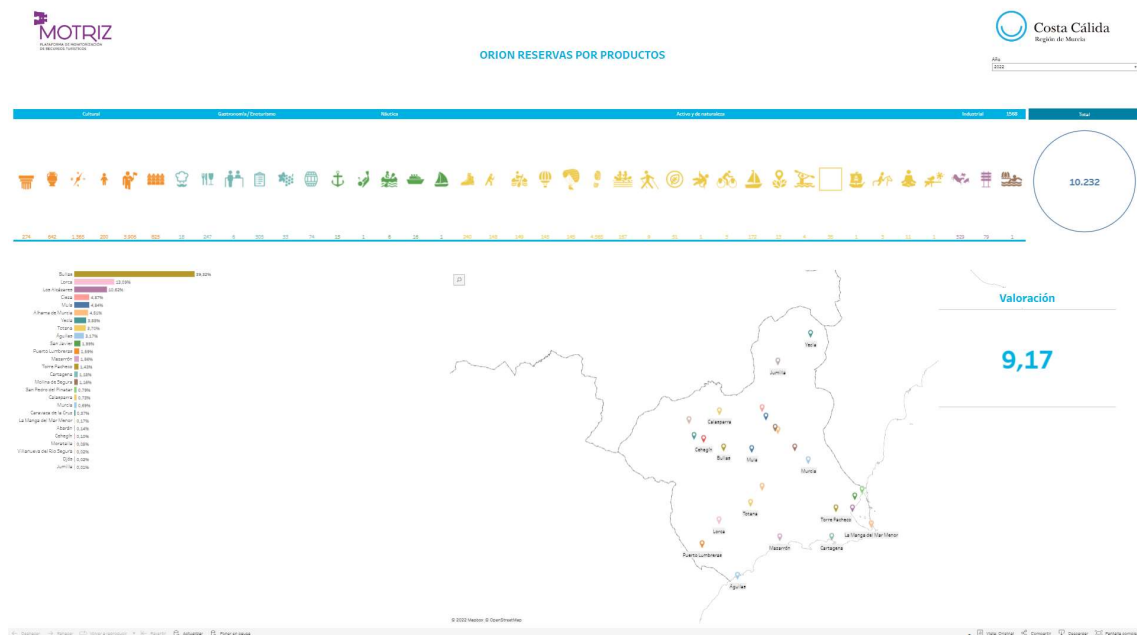
Derivadas de la plataforma de comercialización turística de la Región de Murcia (HERMES), disponemos del **histórico de los datos de las encuestas de satisfacción** cumplimentadas por los turistas que han realizado a través del portal institucional murciaturística.es, empresas y páginas webs de destinos.

Pudiendo conocer la puntuación media sobre 10 del nivel de **satisfacción** según **tipología de alojamiento** y en el **periodo anual o mensual** seleccionado, el **perfil del usuario** que ha realizado la reserva y la **puntuación obtenida** en cada área evaluadas.

así mismo, disponemos de datos de las **reservas** y **nivel de satisfacción por tipología de producto turístico reservado**, a través del portal institucional murciaturística.es y los motores de reserva integrados en diferentes webs de destinos y empresas. Mostrándonos **en que destinos** se está ofertando y **reservando** este tipo de producto y cuál es el **peso de cada producto** en el cómputo total de reservas realizadas por los turistas y visitantes de cada municipio.

Pudiendo visualizar sobre el mapa los datos de los productos más reservados en cada destino, la valoración media de los mismos y la tipología de producto reservado.

Al igual que para los alojamientos, también podremos consultar el **perfil del usuario que realiza las reservas de actividades** y el **nivel de satisfacción** en las tres categorías que se evalúan en las encuestas remitidas on line.

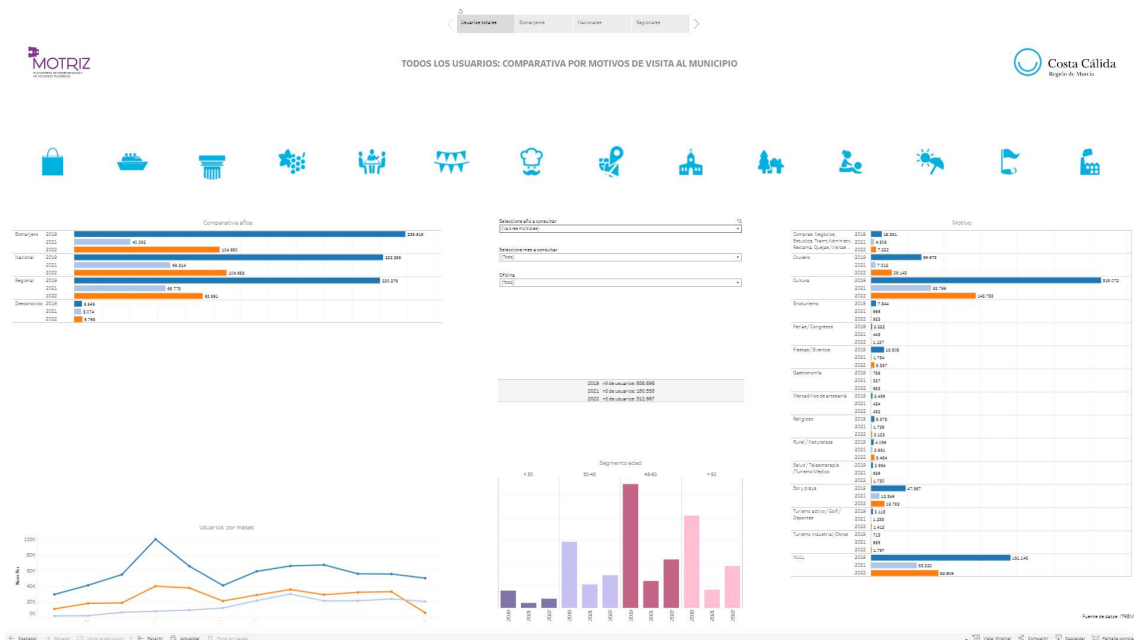


Sección 8: Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

Otra de las fuentes propias del ITREM muestra el **perfil del usuario de las oficinas de turismo de la Región de Murcia**.

Donde podremos acceder a los **datos de las preferencias de los usuarios que visita nuestras oficinas de turismo desde 2005**. Conocer los principales **motivos de visita al municipio** y su evolución en los diferentes periodos anuales seleccionados.

Así como la procedencia de los usuarios (nacionales, regionales, extranjeros) que han manifestado este **como principal motivo de visita / estancia en el municipio**. Y por supuesto su **segmento de edad**, relacionado con el motivo de visita y origen del usuario. Todo ello pudiéndolo discriminar así mismo en las pestañas superiores por origen de los usuarios, según **países, provincias y municipios** de la Región.



a. Metodología de implantación.

Si bien el portal de datos abiertos **DTI Smart Office Región de Murcia**, vio la luz en enero de este año 2022, el portal ha sido fruto de un largo proceso de desarrollo de herramientas tecnológicas por parte del **ITREM** a lo largo de los últimos años, y que ha involucrado a las empresas, concejalía de turismo, técnicos y asociaciones del sector.

HERMES: PLATAFORMA DE COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

La apuesta firme Con este marco de partida, la *Oficina de Innovación* del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, inicia el proceso de desarrollo de un conjunto de herramientas **gratuitas** para los empresarios del sector, que pretenden acortar la brecha digital entre las **PYMES turísticas** y los grandes operadores y canales de venta online, que les permita la creación de producto, su **cotización**, carga de **disponibilidad** y su **distribución** a canales de venta B2B y B2C.

Los objetivos de esta plataforma son por un lado ayudar a la **digitalización del empresario turístico**, que conozca los procesos de comercialización on line y adquiera las destrezas necesarias para trabajar con herramientas de revenue y gestión de producto y por otro **aumentar la presencia del producto turístico de la Región en Internet**, tener un gran número de receptores de este y mejorar la competitividad y productividad de las empresas turísticas regionales.

Este proyecto es denominado HERMES, nombre que en la mitología griega se le daba al dios olímpico mensajero, de las fronteras, de los viajeros y del comercio en general.

- Ventajas:

- La plataforma de comercialización HERMES, agrupa **todas las fases de la comercialización**, desde la creación del producto hasta la reserva por parte del cliente y adquisición del producto.
- Permite la **intervención de todos los actores** (alojamientos, empresas de servicios, empresas de transporte, empresas de actividades turísticas, agencias de viajes, etc.).
- Permite que los productos cargados en estas herramientas sean **usados por otros proveedores** para **crear otros productos** (por ejemplo, un alojamiento que se asocia con una empresa de actividades turísticas para montar un paquete combinado).
- Al trabajar todos los proveedores con las mismas herramientas se consigue un **producto normalizado**.

Descripción de la plataforma.

La plataforma de comercialización HERMES, agrupa todas las fases de la comercialización y permite la intervención de todos los actores (alojamientos, empresas de servicios, empresas de transporte, empresas de actividades turísticas, agencias de viajes, etc.). En ella se desarrollan los siguientes procesos:

- La **creación** de producto desde diferentes fuentes: permite a los proveedores describir el producto, establecer la disponibilidad de este y el precio, tanto el destinado a público final como a canales de venta profesionales, donde este es comisionado.
- El **tratamiento comercial** de estos productos para que en un solo paso el producto descrito técnicamente pueda ser presentado de una manera comercial a webs de venta dirigidas a público final.
- La **venta del producto** a través de webs destino dirigidas a público final, con la ejecución completa del proceso de reserva y modificación de disponibilidades.
- Medición de la **competitividad** hotelera.
- **Monitorización** de precios.

La plataforma está constituida por varias herramientas:

ARPA. Channel Manager para alojamientos turísticos.

Software que en una única Interfaz (entorno o pantalla) permite de una forma ágil y práctica, la gestión a los establecimientos turísticos. El objetivo perseguido es el de utilizar un solo programa de gestión de reservas, conectado en tiempo real con todos los operadores turísticos on line con los que colabore cada establecimiento y están integrados en la plataforma 15 operadores activos. Además, permite mostrar el producto en múltiples webs de venta (la propia del establecimiento, cadenas hoteleras, webs institucionales como es el caso de www.murciaturistica.es, etc.).

Herramientas comunes ARPA ARO SABUESO 4 de julio de 2017 09:33:18 horas

HERMES ARCO DE SAN JUAN
 Poner incidencia Hotel Arco de S
 Notificaciones Cerrar Sesión

Telefono de contacto: 968 27 76 86 Horario: 08:00 - 19:00 horas de LUNES a DOMINGO

Tipo: Doble standard Todas Habitaciones Paquetes Relaciones

<< Anterior 04/07/2017 - 10/07/2017 Siguiente >>

Precio	Martes 04/07/2017	Miercoles 05/07/2017	Jueves 06/07/2017	Viernes 07/07/2017	Sabado 08/07/2017	Domingo 09/07/2017	Lunes 10/07/2017
Disponibles	0	0	0	0	0	0	0
Reservas totales	0	0	0	0	0	0	0

Evadeo Viajes

Disponibles/Reservadas	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Lunes
	3/0	3/0	3/0	2/0	2/0	3/0	3/0
Precio	53.0	53.0	53.0	55.0	55.0	51.0	51.0

Servicios
Restricciones

Murcia Turistica

Disponibles/Reservadas	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Lunes
	3/0	3/0	3/0	2/0	2/0	3/0	3/0
Precio	53.0	53.0	53.0	55.0	55.0	51.0	51.0

Servicios
Restricciones

Olympia

Disponibles/Reservadas	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Lunes
	3/0	3/0	3/0	2/0	2/0	3/0	3/0
Precio	53.0	53.0	53.0	55.0	55.0	51.0	51.0

Servicios

Eliminar cambios temporales Ir a pantalla resumen Enviar datos

ORION (Channel manager para actividades)

Orión es el gestor de carga de producto, precio y disponibilidad en el que las empresas del sector turístico distintas a alojamientos (empresas de turismo activo, transportes, actividades, eventos, etc.) pueden cargar su producto y distribuirlo a las webs de venta on line, tanto a público final como a canales de venta profesionales.

El gestor de carga de producto se convierte en una gran base de datos de producto turístico que puede ser usada por todo tipo de empresas turísticas y además permite que una empresa turística con capacidad legal para ello pueda agrupar productos de otras empresas que también están en ORION y crear paquetes turísticos (alojamiento más actividad u otros servicios complementarios).

ORION está interconectada con la herramienta ARPA, de tal manera que una Agencia de Viajes puede crear un paquete turístico con los servicios de un hotel y una actividad complementaria. Aporta también el módulo de gestión de reservas y la conexión en tiempo real con las webs de venta, gestionando la disponibilidad.

Entre sus principales funcionalidades se encuentran

- Permite la creación de paquetes dinámicos: La manera de describir el producto permite a la empresa turística establecer servicios básicos, que son los que el comprador (público final o empresa intermediaria) deberá contratar obligatoriamente, pero además permite incluir servicios complementarios que funcionan como suplementos y que son opcionales para el que los contrata. De tal manera que el cliente final podrá seleccionar entre múltiples opciones y confeccionar el mismo su propio paquete.

- Proceso único de carga de producto independientemente de su canal de venta on line (público final o canales de venta profesionales).
- Permite componer paquetes con productos creados por otros proveedores: cualquier empresa con autorización legal para comercializar productos turísticos (agencias de viajes), podrá dentro de la plataforma consultar los productos disponibles cargados por otras empresas y componer un nuevo paquete turístico. La herramienta permite la composición de este nuevo paquete y tras la reserva, gestiona de manera automática la disponibilidad de cada uno de los servicios de las diferentes empresas implicadas, así como los procesos de cobro y facturación comerciales entre proveedores e intermediarios.

The screenshot shows the HERMES Posidonia Turismo web interface. At the top, there is a header with the HERMES logo, contact information (Teléfono de contacto: 968 27 76 86, Horario: 08:00 - 19:00 horas de LUNES a DOMINGO), and navigation links like 'Poner incidencia', 'Admin Posidonia', 'Notificaciones', and 'Cerrar Sesión'. Below the header is a search bar for 'Lista de productos' with filters for 'Inicio publicación desde' and 'Inicio publicación hasta'. The main content is a table titled 'Lista de productos' with the following data:

Código	Título	Tipo	Inicio publicación	Fin publicación	
2008	Discover Snorkeling : Bautizo de Snorkel de Posidonia Dive & Snorkel	Actividades	11/02/2015	18/12/2020	[Edit] [Delete]
8375	Tesoros de la Isla Grosa en Barco- Ecoturismo	Actividades	11/02/2016	11/02/2021	[Edit] [Delete]
8395	Descubre la Posidonia Snorkel. Ecoturismo de Posidonia Dive & Snorkel	Actividades	11/02/2016	10/02/2021	[Edit] [Delete]
8455	Carnavalentín en Barco La Manga	Entradas	12/02/2016	01/02/2021	[Edit] [Delete]
8675	Eco Explora el Mar Menor y sus islas : Ecoturismo en barco para grupos	Actividades	22/02/2016	10/02/2021	[Edit] [Delete]
8695	Excursion panorámica en barco 5 Islas Mar Menor	Actividades	22/02/2016	22/02/2021	[Edit] [Delete]
8696	Experiencia Taichi- Chi kung + desayuno junto al mar	Actividades	23/02/2016	23/02/2021	[Edit] [Delete]
8715	Noche de Perceidas : Posidonia Music astronomía y fiesta en barco Mar Menor	Entradas	24/02/2016	17/02/2021	[Edit] [Delete]
8755	Noche de Santiago Experiencia fiesta en barco	Entradas	12/02/2016	01/02/2021	[Edit] [Delete]
8775	Bautizo de Paddle Surf Posidonia Wind	Actividades	25/02/2016	25/02/2021	[Edit] [Delete]
8815	Experiencia en Barco día del Padre por el Mar Menor	Entradas	12/02/2016	01/02/2021	[Edit] [Delete]
8816	Jueves Santo Fiesta en barco temática Posidonia Music + paella / Concierto con barbacoa	Entradas	12/02/2016	01/02/2021	[Edit] [Delete]

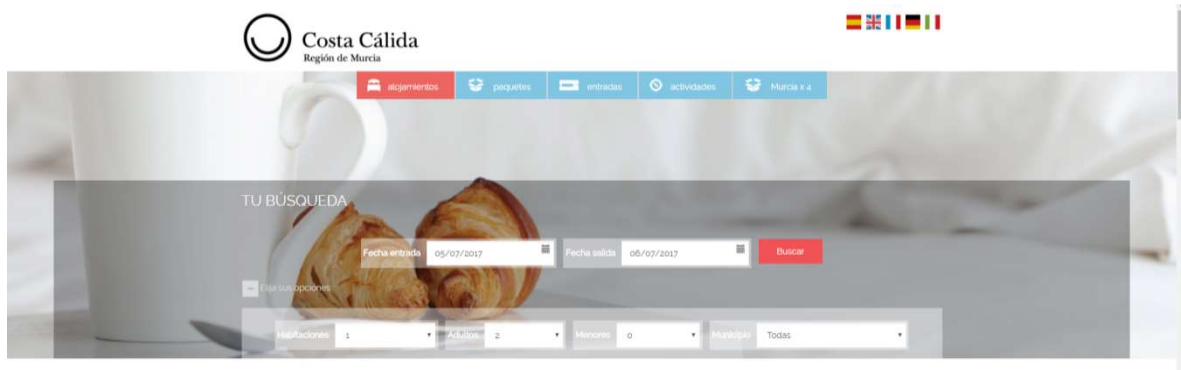
AURIGA (Motor de reservas)

Es la aplicación web de venta de los productos, muestra los productos y permite que un comprador (público final o empresa intermediaria) acceda a ellos, haga la reserva y pueda gestionar todo el proceso de emisión de bonos, facturas etc., tanto a público final como a las empresas que intervienen en el producto turístico (hoteles, empresas que ofrecen la oferta complementaria, etc.)

El producto mostrado puede tener su origen en ARPA , ORION o a través de una integración XML con las empresas proveedoras, si estas disponen de capacidad tecnológica.

Gracias a la interfaz de servicios web que proporciona la plataforma cualquier empresa turística (mayorista o minorista) podría utilizar todo el motor que proporciona HERMES y construirse su propio AURIGA, es decir, su propia web de venta online; donde las operaciones de consulta y

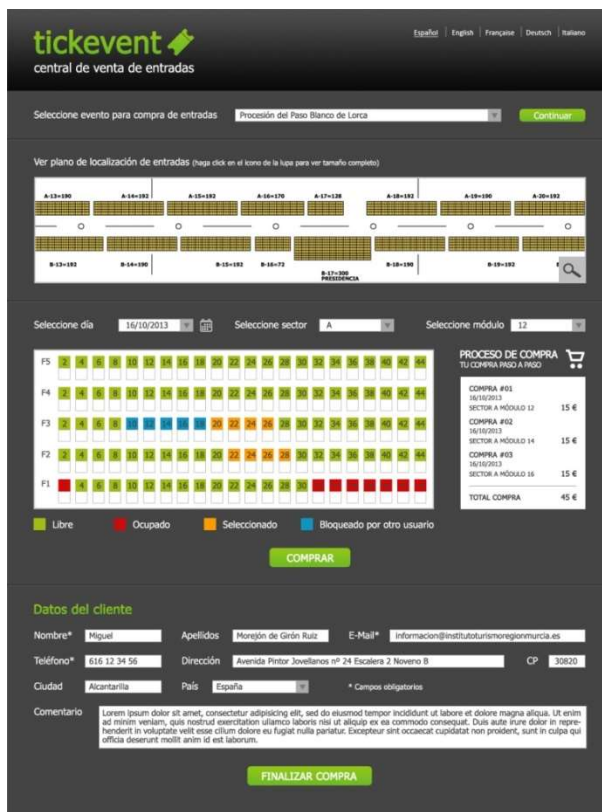
reserva de producto las ofrece HERMES, proporcionando además el resto de herramientas de la plataforma para la gestión del producto.



Tikevent (Motor de reservas para entradas)

La aplicación permite la creación a cualquier establecimiento de una **central de venta de localidades** adaptable a cualquier tipo de estructura móvil o fija, en locales instalaciones al aire libre (teatros, palacios de congresos, palcos, sillas, etc.)

Le permite al cliente visualizar la ubicación de su butaca en la estructura de palcos, módulos, etc. y realizar la compra mediante tarjeta de crédito.



ARO. competitividad hotelera de la Región de Murcia.

ARO, es una herramienta que permite medir la competitividad hotelera de los alojamientos del destino Región de Murcia, funcionalidad que das respuesta a la necesidad de compararse los hoteles dentro del destino con una fiabilidad estadística.

Herramientas comunes ARPA ARO SABUESO 4 de julio de 2017 09:38:00 horas

HERMES ARCO DE SAN JUAN
 Poner incidencia Hotel Arco de S
 Notificaciones Cerrar Sesión

Telefono de contacto: 968 27 76 86 Horario: 08:00 - 19:00 horas de LUNES a DOMINGO

Consulta por Día

Desde: 01/06/2017 Hasta: 12/06/2017

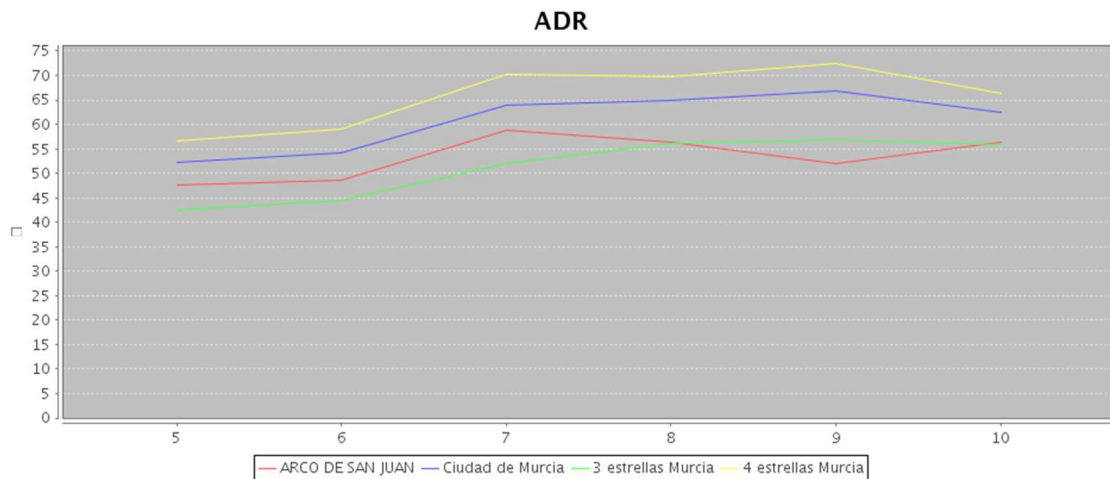
Ciudad de Murcia 3 estrellas 4 estrellas

Ocupación		jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	Periodo	Semana	Fin de
	Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Consulta	Semana	Semana
ARCO DE SAN JUAN	Valor	70,21	58,51	59,57	37,23	45,74	64,89	72,34	38,3	56,38	62,77	24,47	38,3	52,39	48,94	59,31
	Año anterior	+31,91	-7,45	+6,38	-36,17	+22,34	+42,55	+47,87	+17,02	+35,1	+36,17	-17,02	-15,96	+16,22	+15,56	+17,55
Ciudad de Murcia	Valor	87,7	85,84	76,2	32,44	56,16	89,45	95,82	46,51	55,12	74,89	35,9	59,19	66,58	63,13	73,31
	Año anterior	+18,61	+18,35	+23,35	-40,6	+33,88	+40,27	+36,49	+9,55	+24,89	+35,43	-19,08	-34,91	+18,15	+14,26	+25,76
3 estrellas	Valor	13/16	13/16	13/16	4/16	10/16	12/16	14/16	9/16	7/16	9/16	11/16	12/16	13/16	12/16	11/16
	Año anterior	+16,71	+11,07	+7,7	-24,91	+21,85	+29,83	+47,87	-3,28	+13,89	+26,89	-13,88	-13,85	+6,85	+6,75	+15,64
4 estrellas	Valor	68,37	67,77	70,93	30,93	44,26	69,63	88,7	37,78	39,61	65,74	27,04	42,96	55,28	51,69	61,92
	Año anterior	+21,23	+24,7	+28,91	-32,62	+25,43	+31,38	+43,82	+3,74	+11,04	+25,67	-27,58	-22,24	+15,58	+11,36	+23,49

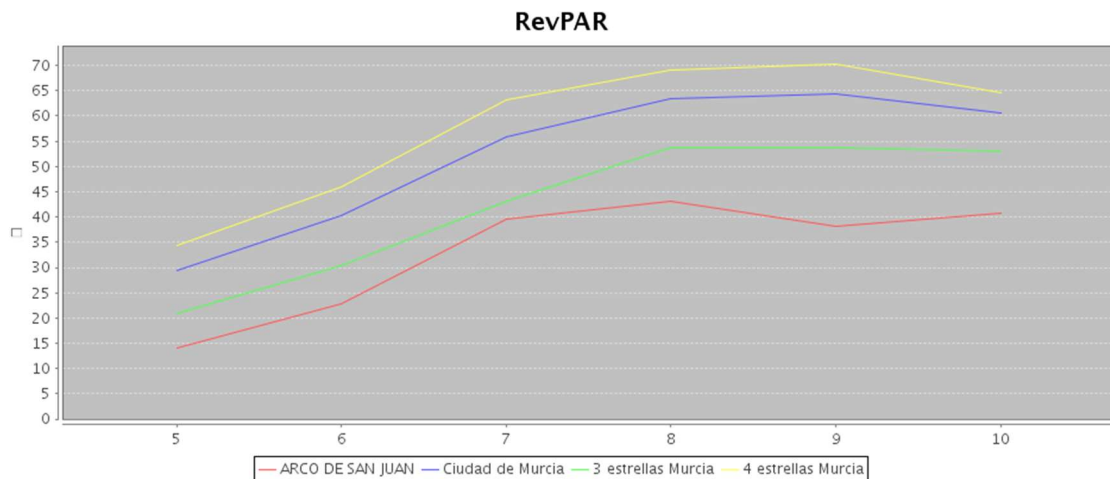
Los hoteles que se incorporan al proyecto, se asocian a diferentes “**Grupos Competitivos**”, constituidos por establecimientos que comparten una característica común (misma categoría, localización, etc.) con los cuales se realizan las comparativas y se establece un ranking que permite conocer el posicionamiento del hotel con respecto a su competencia.

Los establecimientos adheridos a esta herramienta se comprometen a introducir diariamente dos únicos datos: el número de habitaciones vendidas y los ingresos netos totales por venta de habitaciones del día anterior (**Room Revenue**).

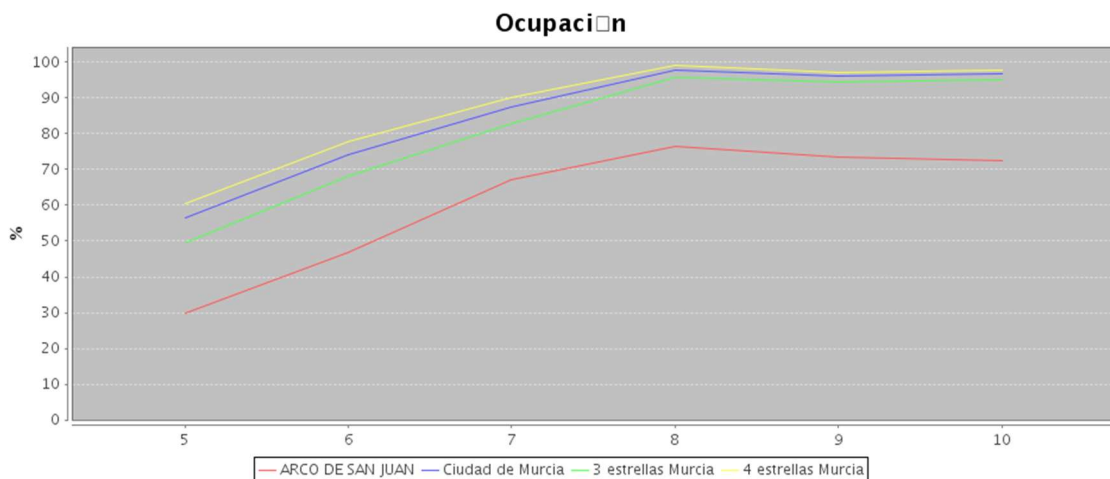
Con esta simple aportación de datos, la herramienta arroja el valor de varios indicadores imprescindibles para conocer la rentabilidad del establecimiento hotelero, diseñar el precio más competitivo o conocer las previsiones el grado real de ocupación.



A.R.O. realizará así un cálculo de Revpar (ingreso medio por habitación disponible) y ADR (precio medio de venta de una habitación), comparándolos con los del grupo competitivo elegido y además con la media de los hoteles de su categoría y con la media de todos los hoteles de la ciudad.



Así mismo permitirá conocer el grado de ocupación para un determinado rango de fechas en un establecimiento y ofrecer, a través de los correspondientes informes, su comparación con los del grupo competitivo y con la media de los hoteles de su categoría y de la ciudad.



RITMO.

Es la plataforma de gestión de la **Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia** y constituye la **base de datos única (CMS)** de todos los recursos y eventos turísticos de la Región.

De esta manera se ha conseguido que sean los **propios actores quien mantengan la información turística regional actualizada** y al ser un sistema estándar y homogéneo de introducción de datos, estos puedan ser reutilizados y difundidos en múltiples escaparates.

Así mismo permite la recopilación de la **estadística** y los **datos de satisfacción de los usuarios** de las oficinas de turismo y la publicación de la **agenda de eventos turísticos regional**, que agrupa los eventos turísticos de los **35 municipios integrados en la Red**.



Todo ello supone la recopilación de datos de 5500 recursos turísticos actualizados y más de 2000 eventos publicados anualmente en agenda. Así como la disposición de 29 Servicios de datos abiertos publicados en el portal regional y estatal de datos abiertos (datosabiertos.regiondemurcia.es y datos.gob.es).

La importancia de los datos recopilados a través de RITMO, ha resultado vital para la transformación digital de los destinos turísticos en la Región de Murcia, siendo **la primera comunidad autónoma** en disponer de:

- Una **estadística unificada del perfil de usuarios de las oficinas de turismo** con 35 municipios adheridos, con unas mismas reglas de interpretación y una plataforma digital que permite el volcado y la explotación estadística de estos datos a tiempo real, no solo por los municipios, sino también dando un perfil global a nivel regional.
- Una **base de datos unificada de recursos** (monumentos, museos, playas, centros de interpretación, yacimientos arqueológicos, etc.) que permite disponer de una información actualizada por los propios agentes del sector y que puede ser “reutilizada” mediante múltiples servicios web. En la actualidad son **29 los municipios** que alimentan sus páginas webs, apps y mupis a través de estos servicios web y constituye la base de datos del portal institucional murciaturística.es.

Otras funcionalidades incluidas en RITMO.

- **DISTRIBUCIÓN DE CATÁLOGOS:** en este apartado las oficinas vuelcan sus folletos y son compartidos por las oficinas, pudiendo realizar pedidos y controlar el stock de estos
- **AVISOS.** Este apartado permite la creación de comunicados a modo de tablón de anuncios para volcar cualquier evento turístico que quiera ser difundido; anexando los programas, las fotos, etc. Esta información llega a las 29 oficinas que se encuentran en RED, quien lo comunica al resto de departamentos turísticos, que la utiliza para la realización de notas de prensa, especiales en el Portal de Murcia Turística, contenidos para las campañas de prensa, radio y publicidad en marcha, así como a través de Redes Sociales (Facebook y Twitter).
- **AGENDA.** Recoge los eventos culturales y turísticos más importantes que se van a realizar en cada municipio y que pueden ser interesantes para el turista/visitante. Parte de estos eventos son introducidos por las oficinas de turismo y validados por el Servicio de Promoción Turística para su publicación en www.murciaturística.es.
- Por otra parte, esta sección es consultada por el Área de Comunicación de Región de Murcia Turística para darle difusión en Redes Sociales y dar a conocer lo que el turista puede hacer cuando se encuentra entre nosotros. También se dispone de un calendario general de fiestas locales que permite compartir esta información entre todas las oficinas.
- **LISTADOS DE TELÉFONOS DE INTERÉS:** Este apartado da la posibilidad de generar una guía de los principales teléfonos de interés para turistas, residentes y segundos residentes, sustituyendo las guías de servicio impresas. Todas las oficinas tienen acceso a los listados del resto de oficinas en Red.
- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ON LINE** Constituye la herramienta fundamental para evaluar la opinión que los usuarios de una Oficina de Turismo tienen sobre el servicio prestado. El usuario presencial deja constancia de su nivel de satisfacción en cuanto al personal, la documentación e información verbal facilitada y la oficina (ubicación, señalización, accesibilidad, horario, etc).