



El touroperador cubano Guamá presenta su nueva estrategia de comunicación, basada en la implantación de tecnología multimedia



Guamá apuesta por el uso de catálogos digitalizados e interactivos

Los nuevos catálogos se pueden consultar en dispositivos móviles, acercando la oferta turística al cliente

Los escaparates de las agencias se vuelven dinámicos

Las nuevas tecnologías permiten guardar la trazabilidad, lo que facilita la medición de resultados

La nueva propuesta tecnológica de Guamá supone un importante cambio en el modo tradicional de entender la comunicación en el sector turístico. Basándose en las nuevas tecnologías, el touroperador cubano ha incorporado una solución dinámica e interactiva.

Guamá apuesta por ofrecer la oferta turística de un modo más atractivo y cercano al cliente, a través de cualquier tipo de dispositivo: desde pantallas táctiles de gran tamaño, hasta teléfonos móviles y smartphones



Fitur, la primera prueba de GUAMÁ con sus innovadoras propuestas tecnológicas

GUAMÁ es un touroperador 100% cubano del Grupo Internacional de Touroperadores y Agencias de Viajes Havanatur, perteneciente al MINTUR (Ministerio de Turismo de Cuba). **Con casi 30 años de experiencia en el mercado español**, Guamá cuenta con una oficina central en Madrid y con presencia en Barcelona, Santiago de Compostela, Bilbao, Sevilla, Valencia y Las Palmas de Gran Canaria.

La inquietud de Guamá por generar nuevas propuestas con valor añadido tanto para las agencias de viajes como para los clientes finales ha propiciado el importante cambio en su política de comunicación.

Hasta ahora, Guamá presentaba sus productos, ofertas y promociones utilizando formatos tradicionales: catálogos, revistas, trípticos, etc.

En ferias y congresos, los representantes de la compañía “tomaban nota” sobre el interés de Agencias y clientes, y posteriormente introducían toda la información recogida en su sistema informático.

El interés real de su público objetivo era difícilmente medible y cuantificable y las publicaciones tradicionales, una vez impresas, no eran modificables.



El pasado mes de enero, Guamá acudió a Fitur, Feria Internacional de Turismo, incorporando una innovadora propuesta: **“Los catálogos multimedia”**.

Guamá creó una serie de catálogos digitalizados, multimedia e interactivos, en distintos dispositivos táctiles: **pantallas de gran tamaño, Tablet PC y PDAs**

El stand de Guamá contaba con diversas pantallas táctiles que ofrecían publicidad dinámica sobre ofertas y promociones. Pero no sólo se trataba de utilizar un “reclamo” para el público, ya que las pantallas tenían una particularidad adicional: la información, además de presentarse de un modo más atractivo e impactante, ofrecía la **posibilidad de interactuar con los visitantes del stand**. Cada “pulsación” sobre las pantallas quedaba capturada de modo automático, con lo que Guamá pudo obtener y analizar, una vez finalizada la feria, una valiosa información acerca de los gustos y preferencias de sus visitantes en relación a sus ofertas y promociones. Esto facilitó a la compañía contar con **resultados medibles sobre la inversión en la feria**. Gracias a los catálogos digitales, Guamá pudo conocer qué vieron (y qué no) los visitantes, cuáles fueron las páginas de los catálogos más vistas, cuánto tiempo dedicaron a visualizar las distintas ofertas y promociones, qué tipo de turismo (cultural, gastronómico, ocio) tuvo más impacto, etc.

Los visitantes de Fitur podían además dejar sus datos para recibir, en tiempo real y a través de correo electrónico, información adicional sobre viajes, ofertas o promociones concretas. Como complemento a las pantallas táctiles, Guamá utilizó **Tablet PC y PDAs**. Varias azafatas disponían de estos dispositivos móviles para acercarse a un mayor número de visitantes. Los dispositivos contaban igualmente con los catálogos digitales, y permitían asimismo interactuar y guardar la trazabilidad.



“Los clientes pueden recibir o descargar directamente en sus dispositivos móviles los catálogos digitales de las agencias de viajes”

De las ferias y congresos a las agencias

Tras la buena experiencia en Fitur, Guamá utilizó su nuevo sistema en otros importantes eventos: Navatur, Sevatur y SITC. Uno de los objetivos de la utilización de las nuevas tecnologías en estos encuentros era sondear la opinión de las agencias de viajes sobre la posibilidad de sustituir sus tradicionales catálogos en papel por catálogos multimedia interactivos. La intención de GUAMÁ es llevar a cabo este proceso de cambio en **toda su red de agencias**.

Los beneficios para las agencias son claros: los equipos informáticos contarán con la información actualizada en tiempo real sobre ofertas y promociones, los clientes recibirán contenidos mucho más dinámicos y atractivos visualmente y Guamá podrá analizar aquellos aspectos más valorados para adaptar y mejorar de manera continua su oferta de viajes a Cuba.

Asimismo, los escaparates de las agencias se convertirán en espacios dinámicos, donde la información fluirá de manera continua, resultando mucho más atractiva para el público que los tradicionales carteles “estáticos” donde sólo se puede incluir información escrita e imágenes “fijas”.

Finalmente, el cliente contará con la opción de **recibir o descargar directamente los catálogos digitales en sus dispositivos móviles**. Cada vez que un cliente abra el catálogo, el sistema guardará la trazabilidad y enviará los datos a la central de Guamá, que contará de este modo con un nuevo canal de comunicación directo con el cliente final.



Kinetical, compañía especializada en la creación e implantación de software para PDA y Tablet PC, ha sido la encargada de instalar el sistema, incorporando a las PDAs de los técnicos su solución KOPEN.

KOPEN es una **solución multiplataforma** para comunicar, informar, interactuar y capturar todo tipo de información en diferentes formatos. Se puede utilizar en dispositivos con distintos tamaños y resoluciones de pantalla, como PC de sobremesa, portátiles, Tablet PC, Notebook, PDA, Smartphone, Blackberry, teléfonos móviles, Iphone, dispositivos Android, pantallas de gran tamaño y diferentes dispositivos interactivos como tótems y pantallas táctiles.

KOPEN permite tanto **diseñar contenidos digitales multimedia**, para mostrar información de un modo atractivo a los clientes, como crear **formularios avanzados**, para capturar todo tipo de datos en cualquier lugar. Formularios de encuestas, inspecciones, supervisiones, revisiones, estudios de mercado o gestión de averías, pueden realizarse a través de KOPEN en cualquier lugar y momento.



NAVAMEDIOS, asesor de Guamá en su cambio de estrategia



La consultora Navamedios, perteneciente al Grupo La Información Navarra, ha dirigido el proceso de cambio en la comunicación de Guamá, asesorando a la compañía en esta nueva etapa basada en la implantación de tecnología.

Navamedios es una consultora de comunicación estratégica de ámbito nacional e internacional, con estructura instalada en Navarra, Madrid, Barcelona, Bilbao y Santander, especializada en dar respuestas a necesidades globales de comunicación.



“KOPEN permite a las agencias de viajes y touroperadores prescindir de los catálogos en papel, sustituyéndolos por presentaciones digitales que pueden actualizarse en cualquier momento ofreciendo datos como precios, ofertas y stock, siempre en tiempo real”

En su apuesta por esta nueva manera de entender la comunicación dentro del sector turístico, Navamedios y Guamá han confiado en la tecnología KOPEN, desarrollada por la compañía catalana Kinetical. KOPEN permite a las agencias de viajes y touroperadores prescindir de los catálogos en papel, sustituyéndolos por presentaciones digitales que pueden actualizarse en cualquier momento ofreciendo datos como precios, ofertas y stock, siempre en tiempo real.



KOPEN se aplica en el *diseño y gestión online tanto de formularios avanzados como de contenidos digitales multimedia*. Es una solución multiplataforma que permite comunicar, informar, interactuar y capturar todo tipo de información en diferentes formatos, como Windows, Windows Mobile, Blackberry, Android o pantallas táctiles de gran formato, entre otras. La solución, alojada en Internet gracias al **Cloud Computing**, permite además guardar la trazabilidad, lo que ofrece a las empresas la oportunidad de contar con información relevante acerca de gustos o preferencias de sus clientes. Guamá se ha convertido en la primera compañía del sector turístico en utilizar KOPEN, herramienta presentada por KINETICAL a principios de 2010.



Sobre Kinetical

Kinetical es una empresa especializada en el desarrollo e implantación de soluciones de movilidad para dispositivos de tecnología inalámbrica (PDA y Tablet PC). La compañía ha desarrollado tres líneas de acción en los sectores empresarial, institucional y deportivo, con soluciones adaptadas a cada cliente.

Kinetical trabaja para sectores como moda, construcción, laboratorios farmacéuticos, perfumería y cosmética, gran consumo y mutuas de seguros, entre otros. Kinetical trabaja para clientes como Novartis, INDO, Punto Blanco, Umbro, Asepeyo o Grupo La Información.

En el mundo del deporte, las aplicaciones de Kinetical son utilizadas actualmente por más de 1.000 usuarios entre clubes de fútbol, baloncesto y balonmano en toda Europa. La Euroliga de baloncesto utiliza la tecnología de Kinetical para el control de estadísticas y la ACB para la gestión del Acta Digital.

En el terreno de las instituciones, Kinetical cuenta con dos aplicaciones dirigidas a los cuerpos de policía y a los interventores de transportes públicos que permiten elaborar denuncias o redactar informes de accidentes, simplificando y automatizando el trabajo administrativo. Los Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya y ayuntamientos como el de Igualada o Santa Coloma de Gramenet ya utilizan estos sistemas.

En 2009 Kinetical apuesta por dar el salto internacional, y en la actualidad negocia con diversos grupos para exportar sus soluciones a Francia. A corto plazo, la empresa se plantea acceder igualmente al mercado británico.

www.kinetical.com
info@kinetical.com
+0034933596150
@kineticaltwitts



Para más información de prensa:

Blended Comunicación
Toni Rodríguez_ 626 901 784
toni@blended.es