



**Costa
Cálida**

Región
de Murcia

**LAS OFICINAS DE
TURISMO SE
SUMAN A LA
PLATAFORMA
TECNOLÓGICA
HERMES**

**INNOVACIÓN/ RED
DE OFICINAS DE
TURISMO**

21 MARZO 2016

OBJETIVO

Las **Oficinas de Turismo de la Región de Murcia** se han incorporado a la **Plataforma Tecnológica Hermes**, haciéndolas así abanderadas del uso de las nuevas tecnologías al servicios del turista y prescriptores de estas herramientas de comercialización y promoción on line para el empresariado local.

Para la puesta en marcha de esta acción, se inició en octubre de 2015 un programa de formación específico sobre la herramienta ORION (Plataforma HERMES) y consultorías individualizadas de cada una de las Oficinas de Turismo en el manejo de esta plataforma.

La experiencia piloto para el uso de la plataforma por parte de las Oficinas de Turismo se llevó a cabo con la oferta on line de las Vistas Guiadas gratuitas 2016.

Esta experiencia piloto ha puesto a disposición de las **administraciones locales** el acceso a todas las herramientas de la plataforma HERMES, pudiendo ser usada para la gestión on line de las reservas de sus recursos turísticos, incrementado el número de escaparates en los que promocionar su oferta.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

El Programa de Visitas Guiadas Gratuitas nace en 2014 con el objetivo de dar a conocer los principales recursos turísticos de la Región de Murcia, tanto a público regional como nacional.

A esta iniciativa se suman de manera voluntaria las Oficinas de Turismo que componen la Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia.

Usando este programa como experiencia piloto, se ha puesto en marcha la gestión de **reservas on line** de las visitas guiadas gratuitas a través de www.murciaturistica.es.

La plataforma de comercialización HERMES facilita el proceso de reserva para el cliente emitiendo un bono con toda la información que da por confirmada la reserva.

Para las oficinas de turismo este sistema les permite **gestionar informáticamente** las visitas ofertadas, tanto el número de plazas puestas a disposición del público como las fechas y agilizado así los trámites, registrando toda la información necesaria sobre los clientes de estas visitas.

Como cualquier canal de venta on line, incorpora la **opinión del cliente** a estas visitas que puede ser consultada a través de murciaturistica.es, tanto los comentarios como la valoración que hace el público que ya ha asistido.

HERMES

El proyecto **Hermes** surge a principios de 2011 a raíz de las necesidades manifestadas por el sector Hotelero de la Región de Murcia quienes solicitan el apoyo de la Consejería de Cultura y Turismo para disponer de herramientas tecnológicas que les permitan adecuar su modelo de venta al nuevo sistema de comercialización On Line y acorten las barreras tecnológicas entre estas PYMES y los grandes operadores turísticos.

La Oficina de Innovación inicia el proceso de desarrollo de un conjunto de herramientas gratuitas para los empresarios del sector, 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.

El objetivo final de todo ello: aumentar la presencia del producto turístico de la Región en Internet y tener un gran número de receptores del mismo.

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.

El programa HERMES, incluye dos plataformas de gestión de producto **ARPA** (channel manager para alojamientos) y **ORION** (gestor de contenidos para empresas turísticas de oferta complementaria y agencias de viajes) y AURIGA, software que permite integrar en las webs de las empresa turísticas un motor de reservas.

Durante 2015 y a través de **ARPA**, se gestionaron más **de trece mil reservas**. El número de establecimientos que han utilizado la aplicación durante este periodo asciende a **135**, trabajando en mayor o menor medida con un total de 15 operadores. Estos datos han supuesto un incremento del número de reservas del **24%**, respecto al mismo periodo del año anterior.

Comparando los datos de enero y febrero de 2016 con el mismo periodo del año anterior el número de reservas de alojamientos se ha incrementado en un 250%.

Para las empresas de oferta complementaria, que usan **ORION**, durante 2015 en la fase piloto de han participado hasta la fecha **109 empresas** con un total de **925 reservas**.

De la misma manera y comparando los datos de reservas de 2015 y 2016 durante los meses de enero y febrero se ha producido un incremento de un **350%**.

Tabla: Datos de funcionamiento de ARPA.

| Año | Facturación | Nº de reservas |
|---|-------------|----------------|
| 2014 | 3.226.888 € | 9.598 |
| 2015 | 3.135.839€ | 13.066 |
| Comparación enero- febrero 2015 y 2016 | | |
| 01/2015 y 02/2015 | 199.069€ | 958 |
| 01/2016 y 02/2016 | 473.840€ | 2.407 |

Tabla: Datos de funcionamiento de ORION.

| Año | Facturación | Nº de reservas |
|---|-------------|----------------|
| 2014 | 89.391€ | 932 |
| 2015 | 116.606€ | 925 |
| Comparación enero- febrero 2015 y 2016 | | |
| 01/2015 y 02/2015 | 5.860€ | 12 |
| 01/2016 y 02/2016 | 3.345€ | 473 |

RESULTADOS

A la plataforma de comercialización HERMES se han adherido el 92.85% de las Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, volcando sus visitas guiadas, con una oferta de 120 visitas diferentes a lo largo de los 12 meses del año, la mayoría gratuita.

Desde que se pusiera en marcha el programa el pasado 1 de enero se han registrado un total de **940 reservas online** con un total de **3019 usuarios de las visitas**.

El origen de los usuarios que han **consultado** el especial VGG 2016 en **murciaturística.es** ha sido en un 72.8 % de la Región de Murcia, seguido de los Valencianos con un 9.23% y Madrileños con un 7.47%.

Tabla: Origen de los usuarios que han consultado el especial Visitas Guiadas Gratuitas en murciaturistica.es.

| ORIGEN | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|
| Región de Murcia | 72.8% |
| Comunidad Valenciana | 9,23% |
| Comunidad de Madrid | 7,47% |
| Andalucía | 3,08% |
| Cataluña | 2,18% |
| Otros | 5,24% |

Tabla: Origen de los usuarios que han reservado on line las Visitas Guiadas Gratuitas (01/01/2016-21/03/2016).

El origen de usuarios que han realizado la reserva on line de las visitas ha sido en su mayoría de La Región de Murcia (91.05%) seguidos de los Alicantinos (3.87%) y Madrileños (2%).

| ORIGEN | PORCENTAJE |
|----------|------------|
| Murcia | 91,05% |
| Alicante | 3,87% |
| Madrid | 2,00% |
| Otros | 3,08 |

CONTACTO

Responsable acción:

Belén Hidalgo Ferrer

Dirección de Calidad. Red de Oficinas de Turismo.

Oficina de Innovación.

Teléfono / email: 968 357717