

## MINSAIT AYUDA A FERGUS HOTELS A QUE SUS CLIENTES MEJOREN SUS EXPERIENCIAS DE VIAJE

- La nueva plataforma de la cadena hotelera permite una mayor interacción con sus huéspedes y les ofrece una atención omnicanal
- El sistema da respuesta a las necesidades de los viajeros actuales que, más allá de reclamar un alojamiento y una atención positiva por parte de los alojamientos, reivindican recursos complementarios, a medida y personalizados, que mejoren su experiencia general

**Madrid, 4 de junio de 2018.-** Minsait, la unidad de negocio de transformación digital de Indra, ha ayudado a FERGUS Hotels a mejorar su modelo de relación con clientes con una nueva plataforma que permitirá a la cadena conseguir un mayor nivel de interacción con sus huéspedes y evolucionar sus capacidades digitales a lo largo del tiempo, acompañándola en sus necesidades y demandas a medio y largo plazo.

Para ello, Minsait ha implantado en FERGUS Hotels un sistema CRM (Customer Relationship Management) que soporta su estrategia de marketing digital. De esta forma, no sólo se pueden definir estrategias de comunicación que permitan el contacto permanente con los viajeros, sino dotarles de herramientas que cubran las demandas de los nuevos clientes digitales. Además, la propuesta de Indra, basada en la tecnología Salesforce Marketing Cloud, cuenta con una arquitectura de rápida implementación y gran escalabilidad, que optimiza la construcción, configuración y los sucesivos desarrollos que requiera la cadena hotelera, así como incluye y despliega nuevas funcionalidades que enriquecen y sostienen su estrategia digital. En esta línea, la compañía ha definido también para FERGUS Hotels una estrategia de comunicación que permite el contacto eficiente con los clientes activos y antiguos a lo largo de todas las fases de su viaje (el denominado Customer Journey).

Con el proyecto de la unidad de negocio de Indra, FERGUS puede estar en contacto con sus clientes y huéspedes potenciales en todas las fases de su salida y proporcionales tanto estancias directamente relacionadas con sus gustos como otros servicios complementarios que les puedan resultar también interesantes y contribuyan a hacer sus estancias más satisfactorias y placenteras. Así, se pueden comunicar al cliente de FERGUS de forma personalizada y automatizada propuestas de valor que contribuirán a mejorar su viaje-

### Mejorando la experiencia del viajero

El cliente se ha convertido en la piedra angular del negocio turístico. Si antes era un elemento dinamizador de la industria, ahora no se concibe ningún Plan Estratégico que no lo sitúe como verdadero centro de la transformación. Viajeros que, marcados por la era digital, reclaman servicios añadidos y no se conforman con meras estancias vacacionales sino que interaccionan con ellas buscando experiencia diferenciales que conviertan sus vacaciones en algo único. La transformación digital y la llegada de nuevas tecnologías como el big data, la realidad virtual, la robotización, la inteligencia artificial o Internet of Things (IoT), permiten mejorar los procesos de negocio y contribuyen a la competitividad de los alojamientos hoteleros, facilitándoles la creación y gestión de propuestas diferenciales, a medida y personalizadas, que cubren las preferencias de los viajeros actuales y contribuyen a su fidelización.

Dentro de estas nuevas tecnologías, “las empresas de tamaño medio del sector turístico pueden dar un salto hacia adelante gracias a la consolidación de soluciones CRM de primer nivel en modo cloud, que les permiten abordar el diseño e implantación de estrategias avanzadas de cliente, sin pasar por complejos proyectos de implantación”, explica Josep Huguet, responsable de Turismo en Minsait.

### Acerca de FERGUS Hotels

FERGUS Hotels es una cadena hotelera de capital mallorquín con un amplio portfolio de hoteles ubicados en las mejores zonas de las Islas Baleares. Creada en 2011 y especializada en reposicionamiento hotelero,

está en plena expansión, incorporando nuevos hoteles a los ya existentes. FERGUS Hotels se distingue por transmitir el espíritu mediterráneo y un estilo de vida casual en todos sus hoteles, para ser la cadena hotelera a la que los huéspedes siempre quieran regresar.

### Acerca de Minsait

Minsait ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)) es la unidad de negocio de transformación digital de Indra y su oferta está orientada a la consecución de resultados inmediatos y tangibles. Cuenta con equipo multidisciplinar de más de 3.000 expertos en Europa y Latinoamérica que se agrupan en torno a cuatro grandes líneas de servicio: consultoría de negocio, consultoría y tecnología digital, productos digitales propios y ciberseguridad. El enfoque integral que promueve Minsait requiere, más allá de la puesta en práctica de iniciativas de transformación, de un profundo replanteamiento del modelo de gestión. La adquisición de Paradigma, líder en la oferta en formato "digital nativo" con una cultura innovadora y metodologías agile, completa la propuesta de valor de Minsait, cuya oferta diferencial cubre, de extremo a extremo, todas las necesidades de transformación digital de empresas e instituciones.

### Acerca de Indra

Indra es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y la empresa líder en Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Dispone de una oferta integral de soluciones propias y servicios avanzados y de alto valor añadido en tecnología, que combina con una cultura única de fiabilidad, flexibilidad y adaptación a las necesidades de sus clientes. Indra es líder mundial en el desarrollo de soluciones tecnológicas integrales en campos como Defensa y Seguridad; Transporte y Tráfico; Energía e Industria; Telecomunicaciones y Media; Servicios Financieros; Procesos Electorales; y Administraciones Públicas y Sanidad. Minsait es la unidad de negocio de transformación digital de Indra. En el ejercicio 2017, Indra tuvo unos ingresos de 3.011 millones de euros, 40.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.