

Andorra Turisme

Grandvalira



Les noves aplicacions d'Andorra i el concepte Smart Country

360°

BRAND

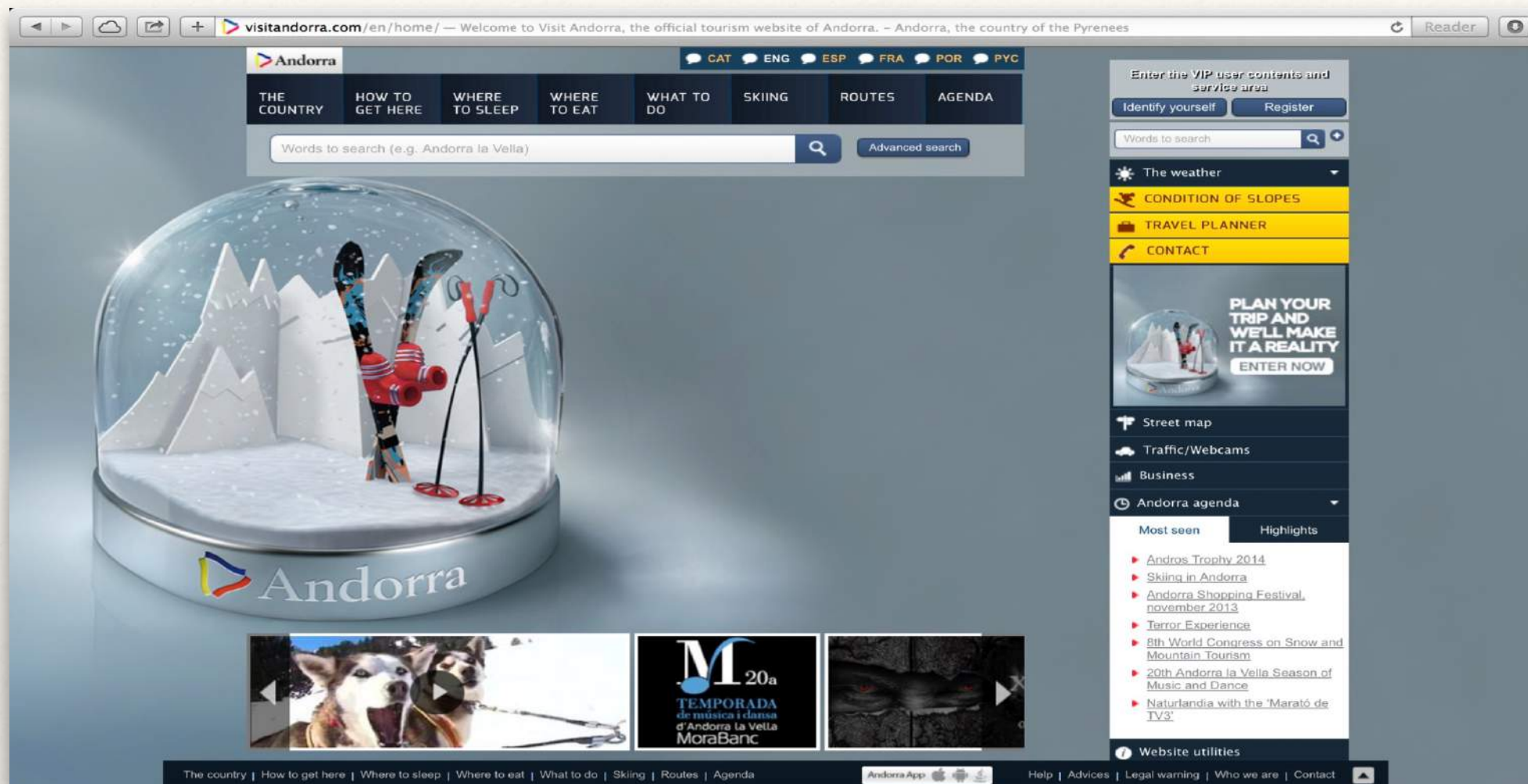
DESTINACIÓ



Andorra

PRODUCTE

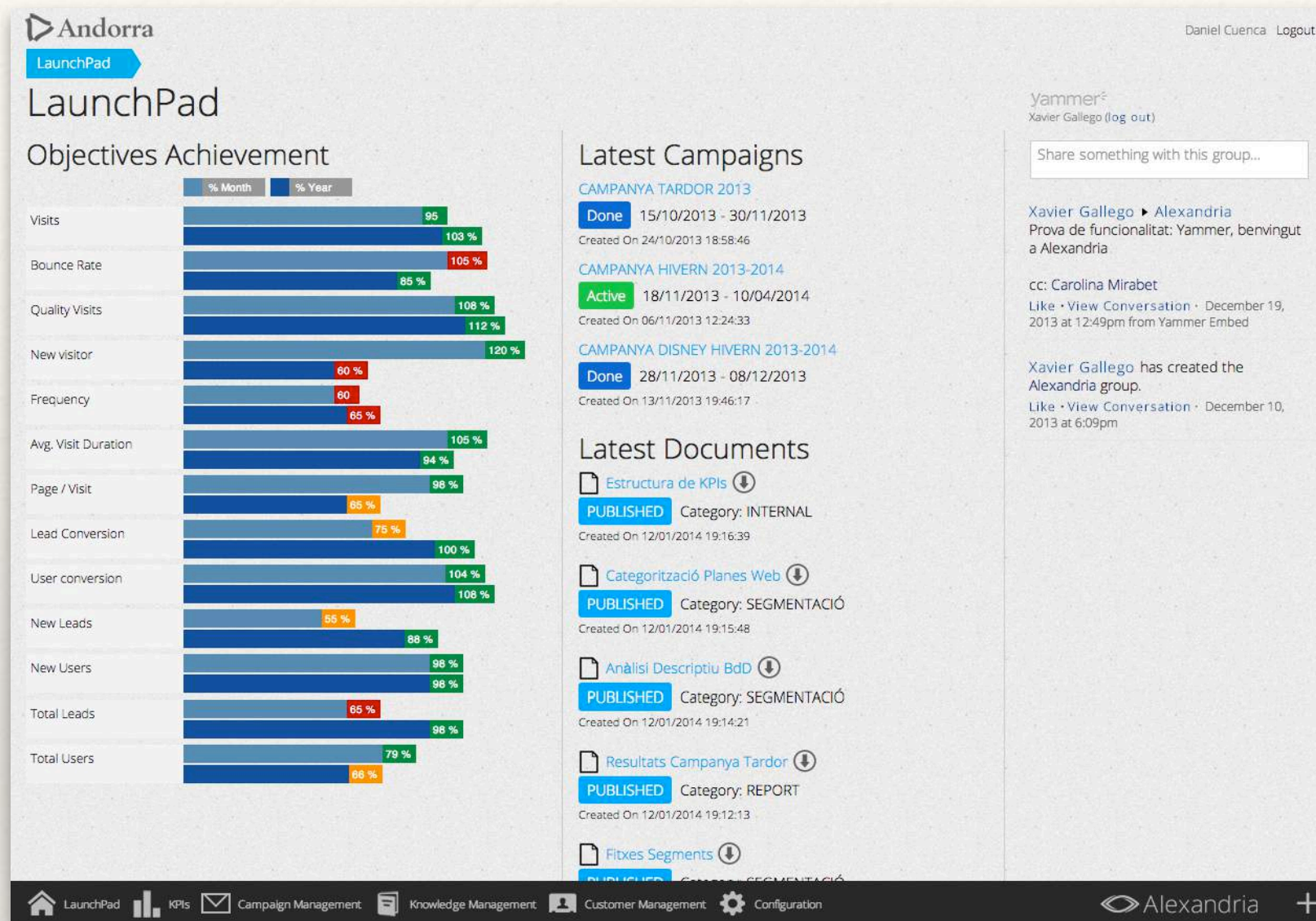
Internet al servei de la marca Andorra



[visitandorra.com]

*web en 6 idiomes amb informació
personalitzada per IP*

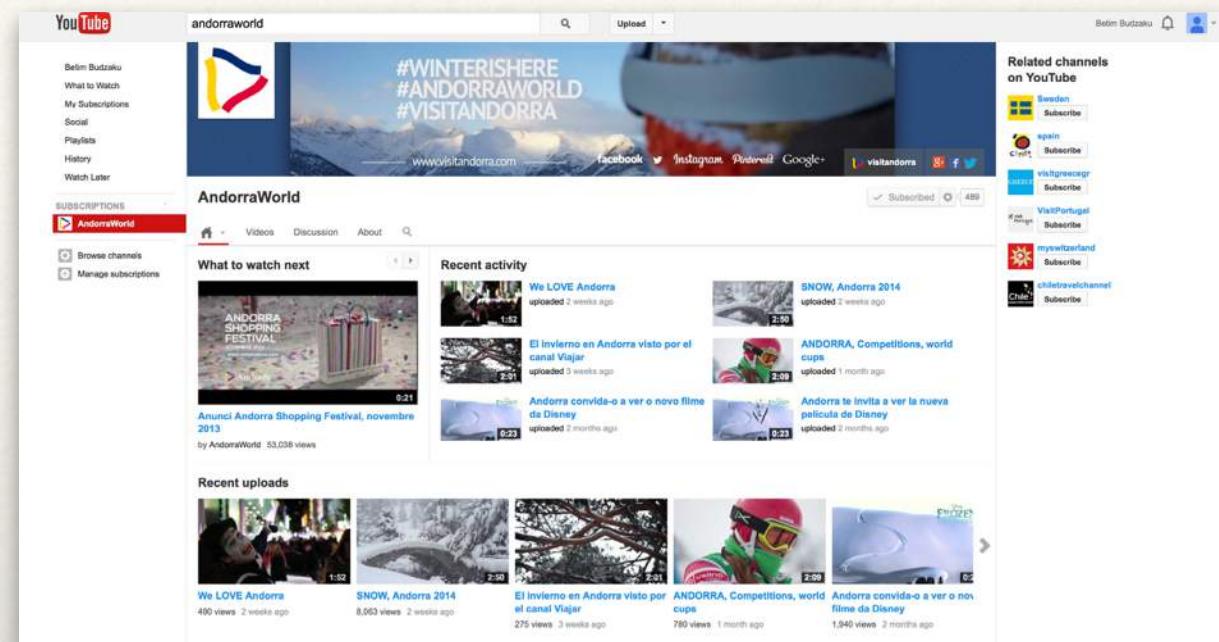
Internet al servei de la marca Andorra



[implementació eCRM]

Conèixer en profunditat el tràfic que genera visitandorra.com -> generació de KPI's

CONSTANT CONTACT



xarxes socials

*presència amb un únic domini
andorrazworld*

canal youtube

*6.370.890 visualitzacions dels nostres
spots durant el 2013*

¿Què es un “Smart Country”?

“Smart City”

+

“Smart Mountain”

=

“Smart country”



Conèixer millor al turista

Donar millor servei

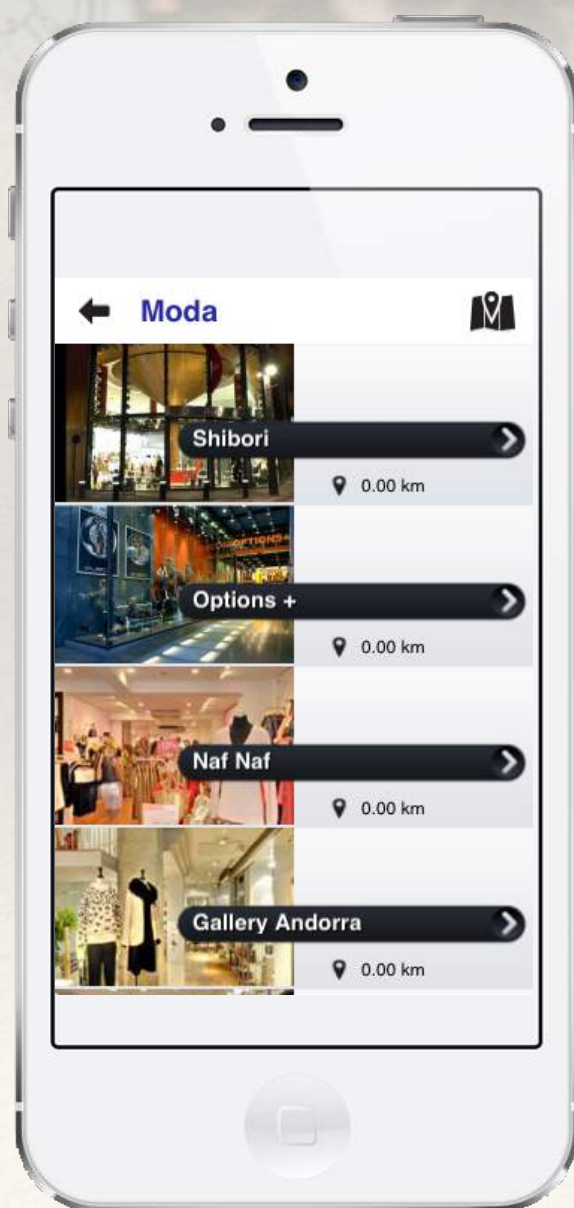
Interactuar amb clients

Orientació, info útil en temps real

La tecnologia millora l'experiència turística del client i ens pot diferenciar com a destí



App comerç i turisme



Andorra wifi





[GOOGLE BUSINESS PHOTOS]

Col·laboració amb Google: iniciativa per convertir Andorra en el primer país amb tota la seva oferta turística i comercial dins de Google Maps

- *Google Street View de tot el territori implementat*
- *Google Business Photos: 1.490 negocis ja accessibles incloent comerços, hotels i restaurants*

Google™

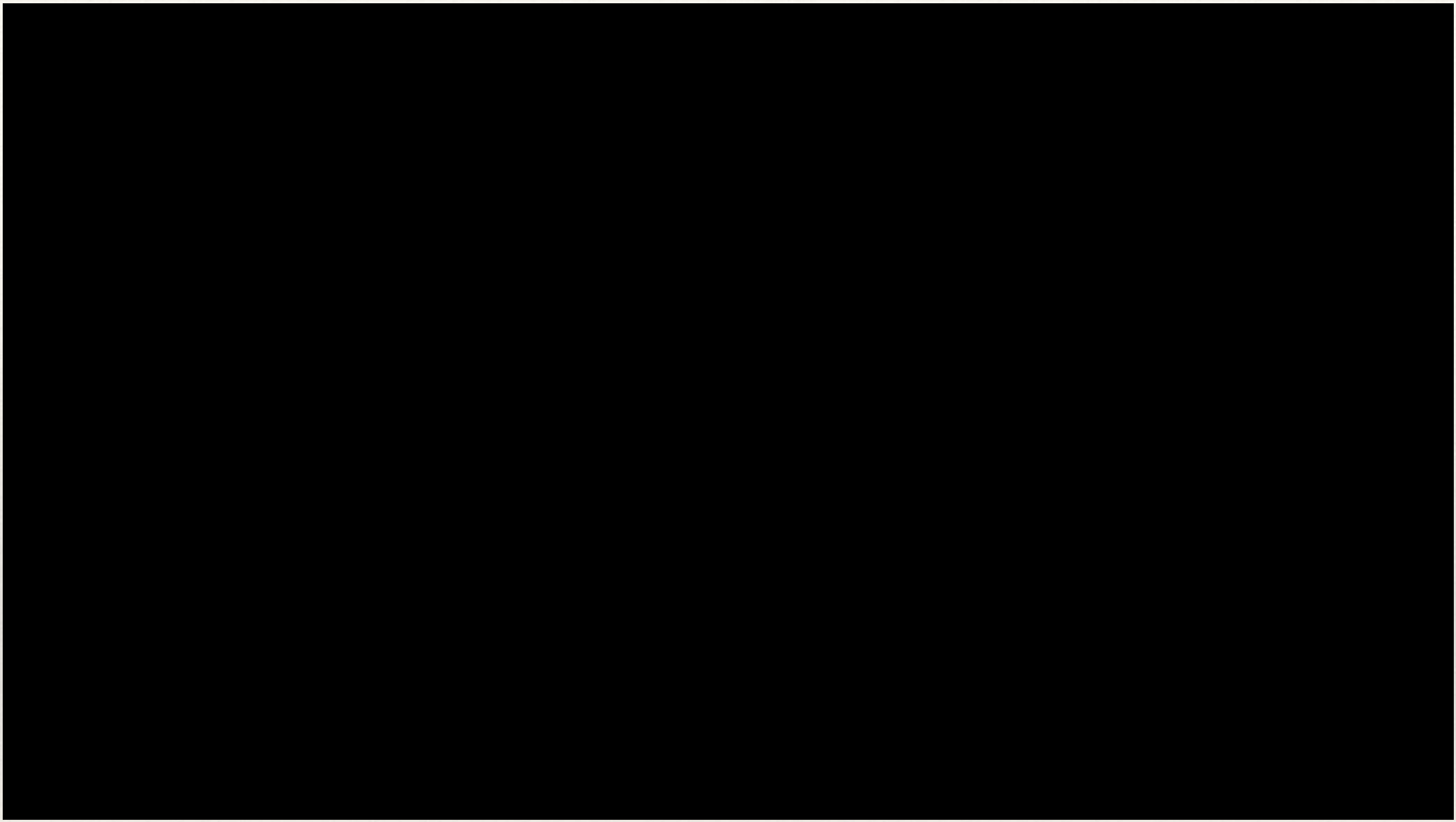
BUSINESS PHOTOS

TRUSTED
AGENCY



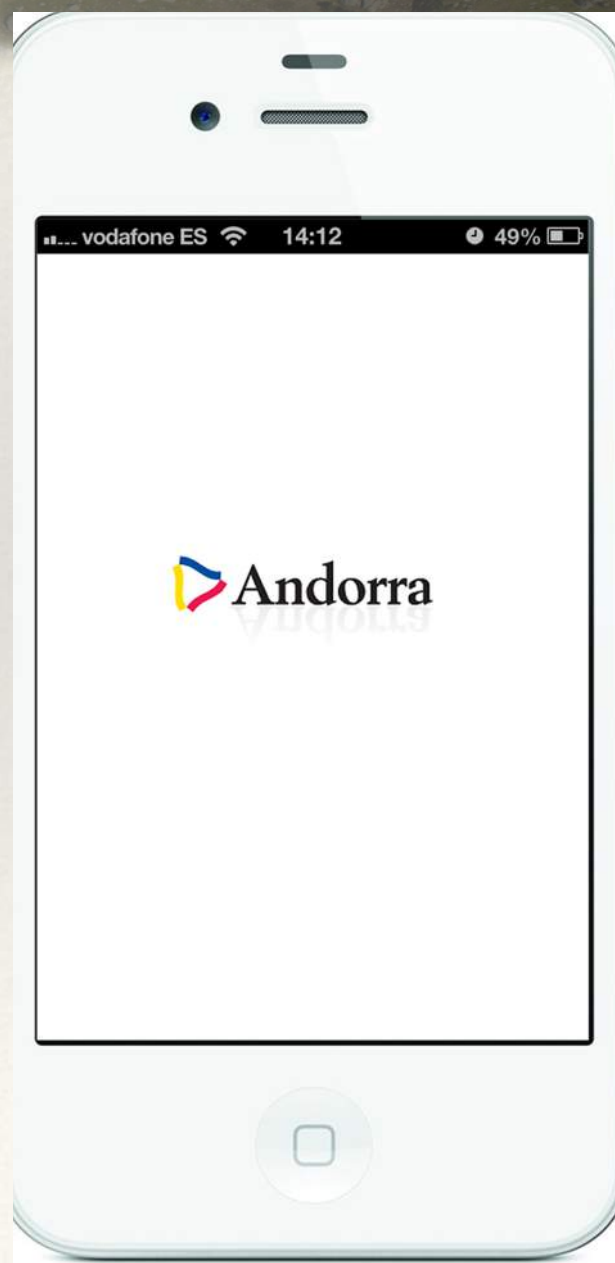
ACTVA





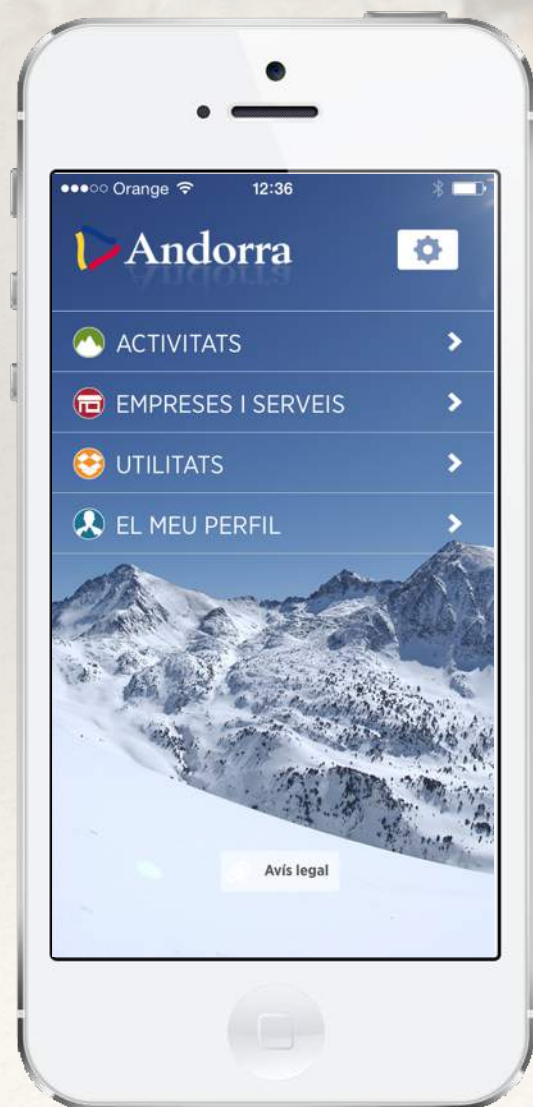
 **Google Snow Mobile:** primer país amb tots els Resorts disponibles

App Turisme Actiu



- Aplicació per dur a terme activitats a l'aire lliure per compte propi.
- Objectiu: donar a conèixer l'oferta d'activitats a la muntanya, a l'hivern i a l'estiu.
- Funciona amb GPS per facilitar l'ús per part de persones que no disposin de terminals amb servei 3G.
- Algunes funcionalitats, no essencials, funcionen amb 3G o Wifi (per exemple Com Arribar, per guiar a l'usuari des de l'hotel fins a l'aparcament més proper al punt d'inici de l'activitat)

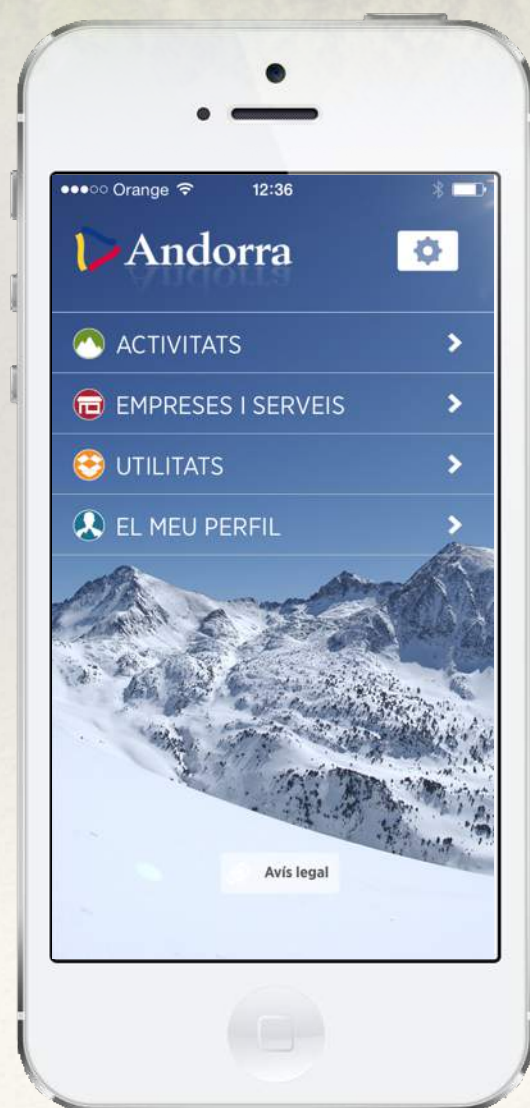
App Turisme Actiu



Estructura aplicació:

-  Activitats
-  Empreses i serveis
-  Utilitats
-  El meu perfil

App Turisme Actiu



Activitats (part essencial de l'aplicació):

- *Senderisme: 61 itineraris*
- *Escalada: 9 itineraris*
- *Barranquisme: 5 itineraris*
- *Vies ferrades. 16 itineraris*
- *Cicloturisme: 20 itineraris*
- *BTT: 12 itineraris*
- *Freeride: 39 itineraris*
- *Esquí de muntanya: 1 itinerari*
- *Raquetes de neu: 3 itineraris*

App Turisme Actiu

cada itinerari disposa d'una fitxa completa:

*informació tècnica: distancia, desnivell, dificultat,
altimetria, previsió meteorològica, transport públic*

galeria de imatges

breu text descriptiu

realitat augmentada

telèfon d'urgència



App Turisme Actiu

ruta sobre plànol

cada itinerari disposa d'una fitxa completa:

path finder: realitat augmentada per recuperar el camí en cas de manca d'orientació

com arribar

xarxes socials

exportar: enviar tracks mitjançant correu electrònic



App Turisme Actiu



Empreses i Serveis

- *Activitats de neu*
- *Altres activitats*
- *Geocoaching*



Utilitats

- *Webcams*
- *Meteo*
- *Transit*
- *Consells per accedir a la muntanya*
- *Telèfons d'interès*



EL MEU PERFIL



App Turisme Actiu



Rànquings: itineraris que ha completat l'usuari, Dades de l'usuari, Les meves excursions, Estadístiques: número total d'itineraris, temps i distancia acumulada, calories consumides, etc

GRÀCIES

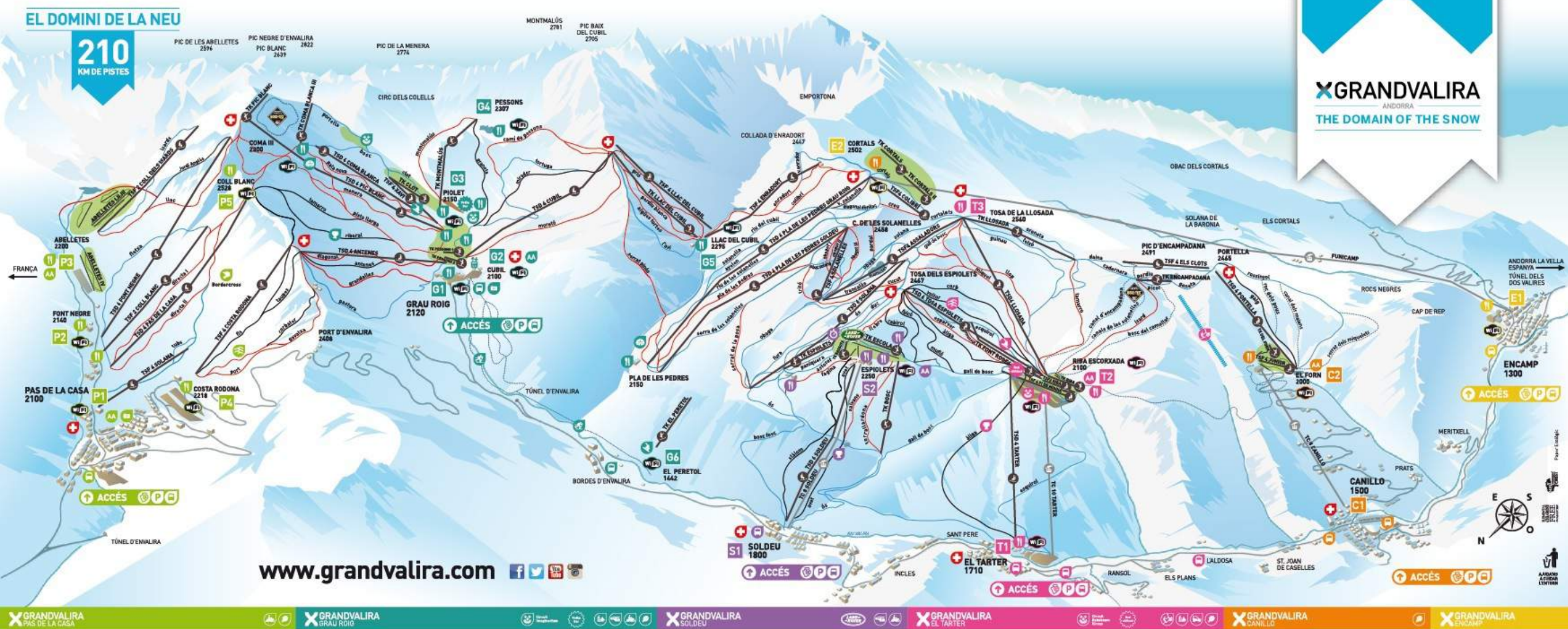
*Betim Budzaku
CEO
Andorra Turisme*



*Nuria Tarré
CEO
Grandvalira*

Les noves aplicacions d'Andorra i el concepte Smart Country

L'estació més gran del sud d'Europa



- **210 km de pistes**
- **6 sectors, una única estació**
- **118 pistes, 3 pistes Copa del Món**
- **1,5M dies d'esquí/temporada**

- **65% superfície innivada**
- **400 monitors**
- **1.200 empleats**
- **3 snowparks, 1 nocturn**
- **40 punts restauració**

Grandvalira Smart Mountain: Com canvia l'experiència?

Seguretat pels clients

Innovació en productes

Informació en temps real

***Compartir experiències en temps real amb amics i
familiars***

**La instantaneïtat canvia i millora la experiència del client
sense perdre l'essència de la muntanya i la natura**



Un “must”: la connectivitat

176

*Torniquets
online*

- Informació de passatges i fluxes de client en temps real
- Possibilitat d'innovar en productes online
- Minimitza temps d'espera en venda

70

Hotspots wifi

- Extensió de les arees wi-fi a la muntanya
- Cobertura dels 40 punts de restauració i dels 6 accessos a la estació
- Experiència coherent a tota la estació

53%

*Connexions
wifi/dia*

- Avg. 5.600 pax/dia connectats al wi-fi Grandvalira (mitja: 10.500 visitants/dia)
- Temps mig de connexió: 40 min./dia
- 50% i-phone, 38% Android

Es fonamental tenir una bona xarxa de connexió internet (fibra, 3G o wi-fi) per garantir la qualitat dels serveis...i és tot un repte a més de 2.000m!

Smart Mountain, què aporta als clients: SEGURETAT

• Què permet Alpify a l'estació?

- Geolocalització immediata de la persona en cas d'accident
- Interconnexió directa amb l'equip de pistes d'estació i Bombers d'Andorra
- No dependència de la xarxa GSM o 3G

• Què permet Alpify als esquiadors?

- Estar localitzats en tot moment pel servei de socors de Grandvalira
- Demanar ajuda al equip de socors prement el boto d'emergència
- Rebre missatges relacionats amb temes de seguretat.



Smart Mountain, què aporta als clients? Info en temps real

Internet



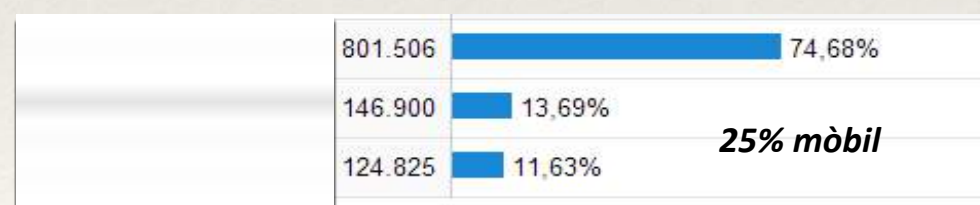
- **Accés a internet per gaudir més del temps lliure**
- **Rànquing d'ús:**
 - **#1. Access a webs**
 - **#2. i-tunes**
 - **#3. Google video**
 - **#4. Facebook**
- **25% GB consumits en aplicacions de video i downloads d'imatges**

Serveis

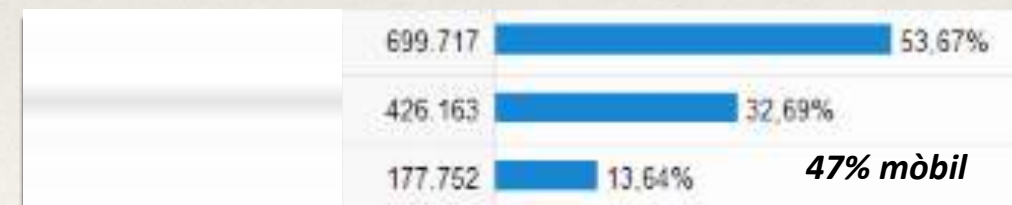


- **47% accés mòbil a grandvalira.com**
- **72% accés mòbil des d'Andorra**
- **1.300 connexions/dia APP (12% clients)**

Dades 12-13

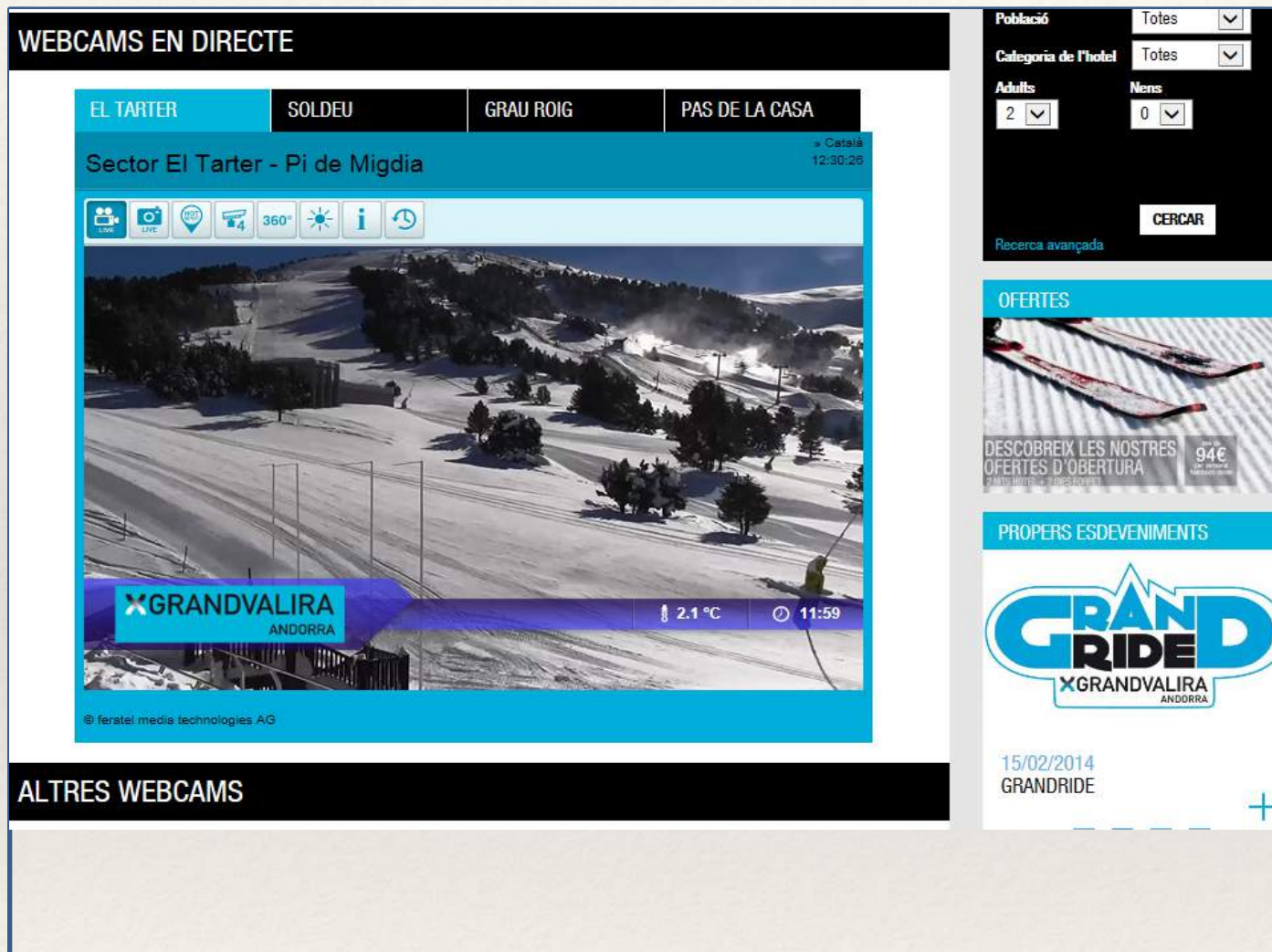


Dades 13-14



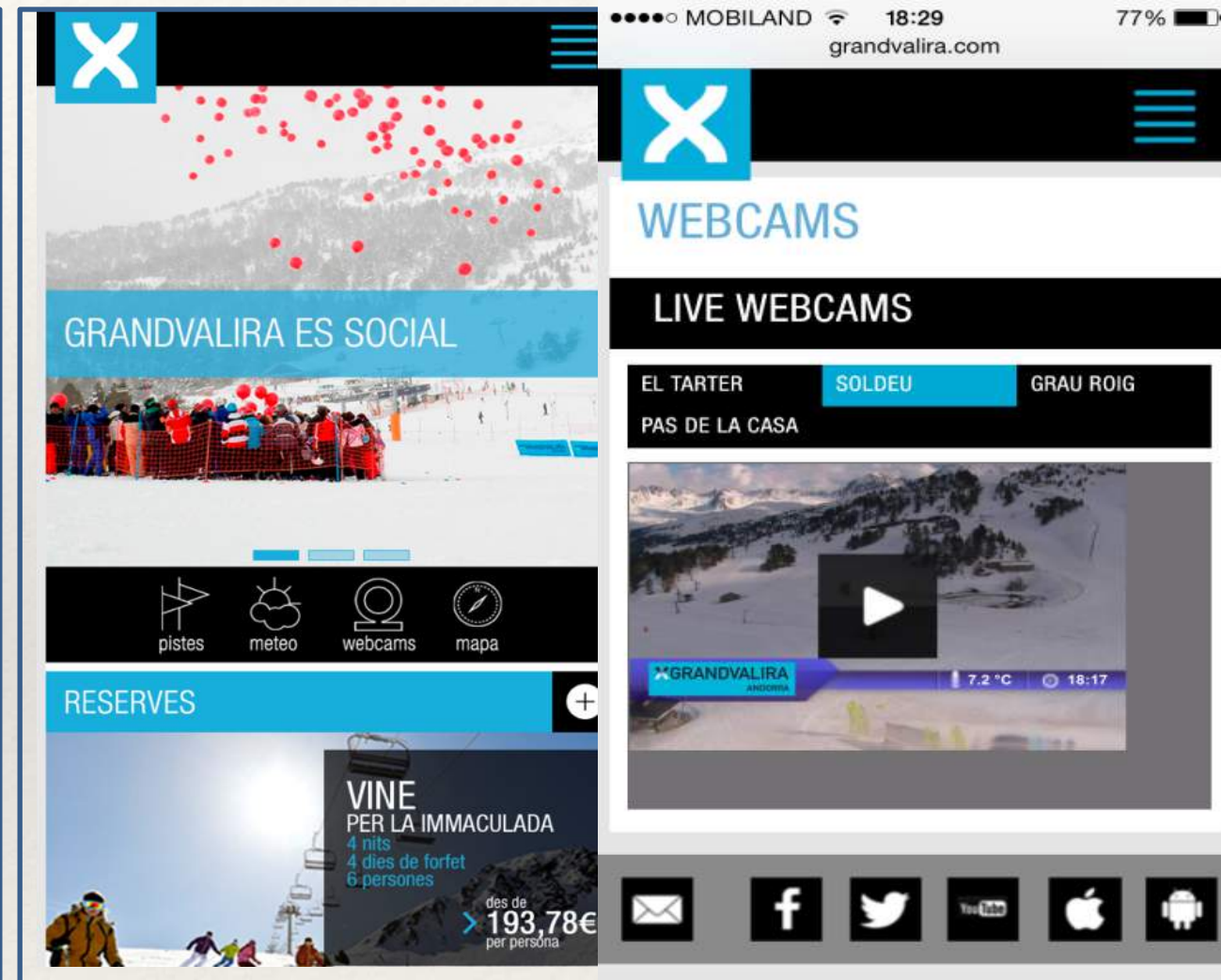
Continuïtat de l'experiència client

A la web...



*Webcams HD – 360°
Grandvalira en temps real
Millora del programa de neu RTVA*

...al mòbil



Web mobile – adaptació de la web a dispositius mòbils

Serveis mòbils-exemples

The image displays five overlapping screenshots of a mobile application for 'grandvalira.com'. The app's interface includes a top navigation bar with a blue 'X' logo and a hamburger menu. The main content area is divided into several sections:

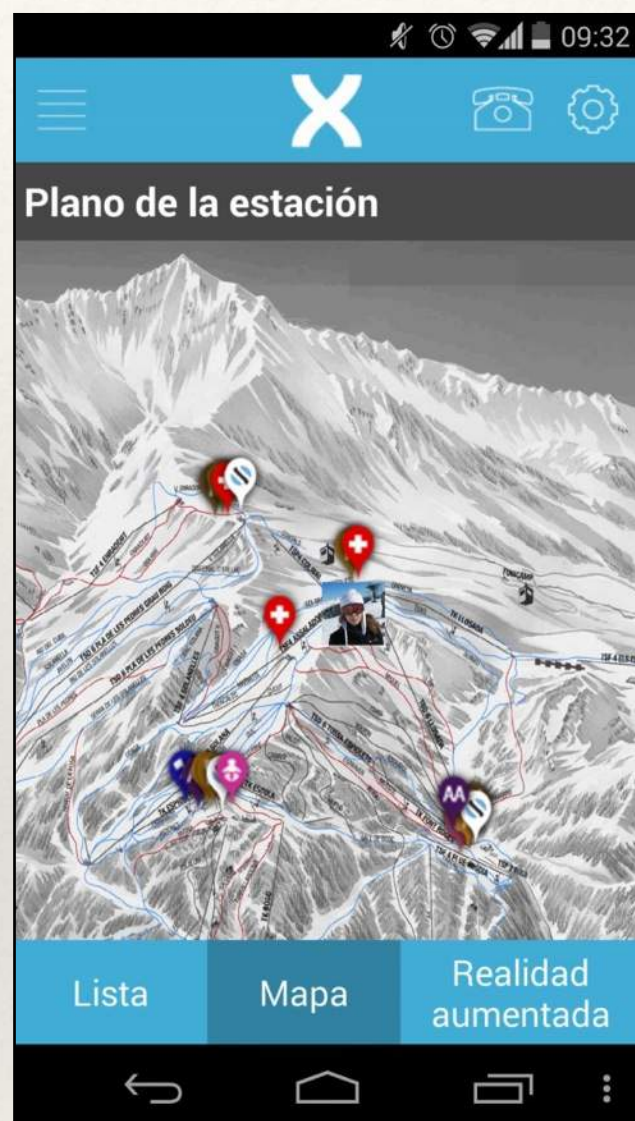
- ¡DISFRUTA DE LA NIEVE, LA MÚSICA Y EL SOL!**: A promotional banner with a scenic view of the resort.
- ACCESOS POR CARRETERA**: Information about road access, including 'FRONTERA ESPAÑA-ANDORRA' and 'FRONTERA FRANCIA-ANDORRA', both marked as 'ABIERTO' (Open).
- PRONÓSTICO DEL TIEMPO**: Weather forecast section.
- SECTOR ENCAMP**: Details for the Encamp sector, including an altitude of 1800m, wind speed of 10km/h, avalanche risk of 3/5, visibility of 'Buena', and snow quality of 'Primavera'. It also lists 'Pistas abiertas: 5/6' and 'Instalaciones abiertas: 3/4'.
- SECTOR CANILLO**: Details for the Canillo sector, including an altitude of 2050m.
- SECTOR EL TARTER**: Details for the El Tarter sector.
- PISTAS**: A detailed view of the ski trails, showing the last update as 'Mar, 08/04/2014 - 09:28'. It includes a table of trail statistics:

KMS ESQUIABLES	COTAS	INSTALACIONES	ENLACES
185/210	50-200	52/66	9/9
cm			
PISTAS VERDES 20/20	PISTAS AZULES 36/41	PISTAS ROJAS 32/35	PISTAS NEGRAS 19/21
- RESERVAS**: A section for reservations, featuring a promotional image for 'DISFRUTA DEL ESQUÍ' with a price of 'desde 87€ por persona'.
- CALENDARIO**: A calendar section showing the date '20/04/2014 - 13:00' and the event 'GRANDJORNADA FANÁTICOS - PAELLA POPULAR'.
- WEBCAMS**: A section for webcam feeds, showing a live view of the 'GRAU ROIG' area.

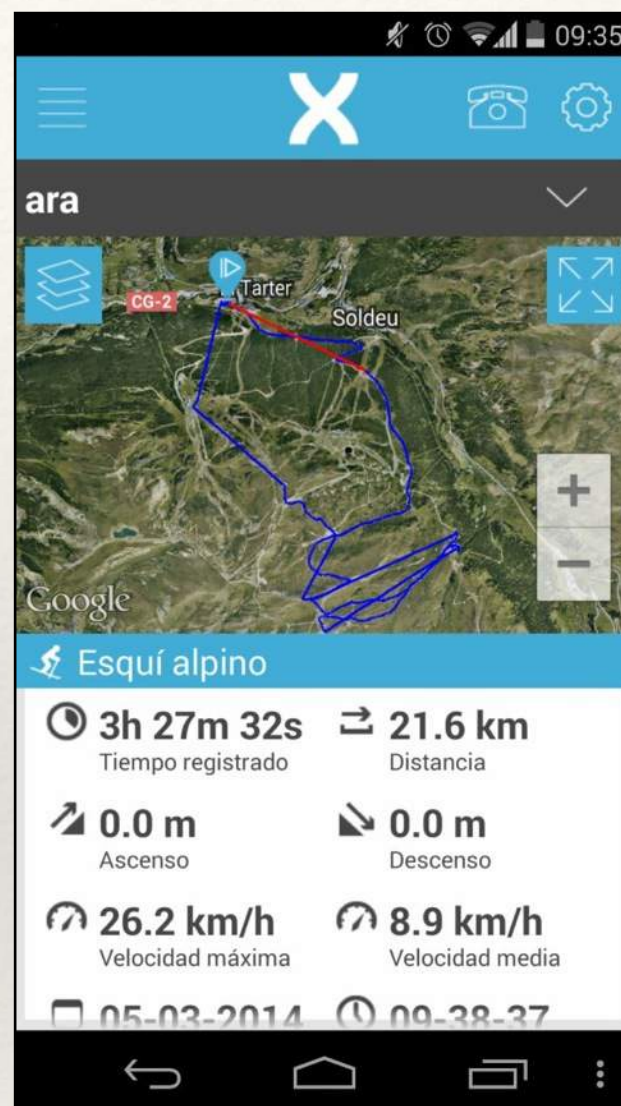
The app also features a bottom navigation bar with icons for 'pistas', 'meteo', 'webcams', and 'mapa'. The status bar at the top of each screenshot shows the time, battery level, and signal strength.

APP- exepmles d'interactivitat

Localització amics al mapa



Trackings amb Google Earth



Missatges Push

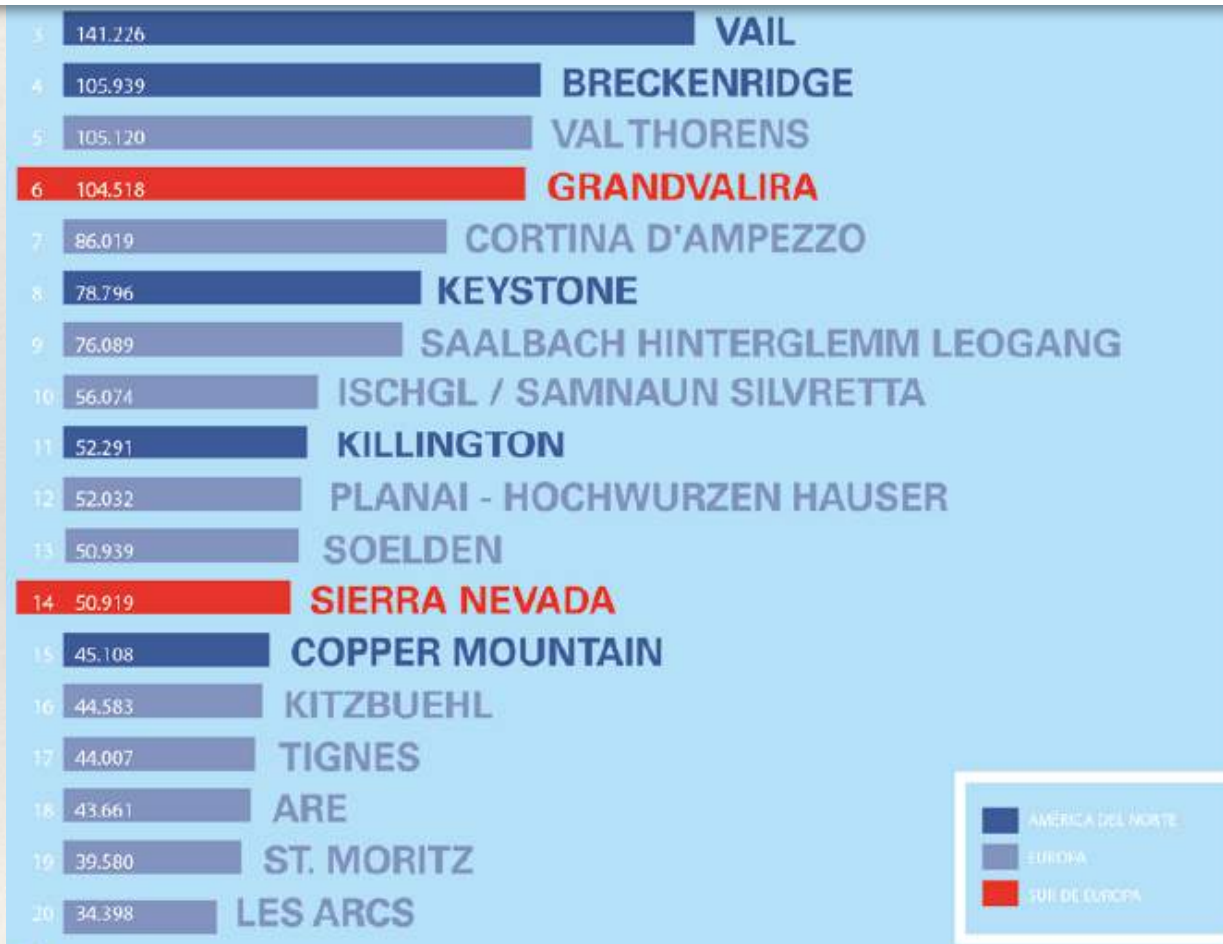


Tenir informació de la ubicació dels teus amics o família (nens)
Orientar-se dins dels límits de l'estació (important en 210 km de pistes)
Rebre informació real del que passa en l'estació

Smart Mountain: què aporta als clients?

Les xarxes socials generen prescripció

Ranking d'estacions per fans de Facebook



Ranking d'estacions per seguidors de Twitter



Font: Twitteroscopio, Apple Tree Communications, Novembre 2013
Anàlisi de les 48 estacions amb més d'1M de dies d'esquí al 2012-13

Smart Mountain: què fan els clients?

Més interacció en xarxes en temps real



- **Fans: 124.428 (+15%)**
- **Interaccions: 292.780**
- **Impressions: 77.503.397**
- **Post rècord: Timelapse Grau Roig - 16.088 m'agrades, 1.562 compartits, 300 comentaris i reach 1.081.856 persones**



7,2%
engagement
rate



- **Followers: 15.075 (+30%)**
- **Impressions: 13.570.008 (+27,61%)**



- **Visualitzacions: 888.590 de les quals 630.373 durant 2013-14 (+244,12%)**
- **Subscriptors: 716 (+49%)**



- **Subscriptors: 2.102 en dos mesos**

Conclusions

***Millor
coneixement del
client***

-  ***Origen del client***
-  ***Què necessita in situ***
-  ***Quines activitats fa***

Millor servei

-  ***Seguretat***
-  ***Info rellevant pel client***
-  ***Ajuda / Guia***

Més vendes ?

-  ***Segmentació d'ofertes***
-  ***Nou canal comercial***
-  ***Oportunitat vendes d'impuls i d'últim minut***
- 



GRÀCIES

*Nuria Tarré
Grandvalira*



Les noves aplicacions d'Andorra i el concepte Smart Country