



## DEL PAPEL A LA PANTALLA LA DIGITALIZACIÓN DEL HOSTAL SERPOL

CASO DE ÉXITO SOBRE LOS PRIMEROS PASOS EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE UNA EMPRESA TURÍSTICA LOCAL

### HOSTAL SERPOL



**Microempresa** - sector turístico: alojamiento y hospedaje



**Localización:** Calle Vizcaya, 1 34004 Palencia



**Análisis situación:** Índice de intensidad digital bajo

## ÍNDICE DE INTENSIDAD DIGITAL\* // BAJO

Más del 50% de los empleados utilizan computadoras con acceso a Internet para fines comerciales	✓	Tener CRM <sup>3</sup>	✗
Paquete de software ERP <sup>1</sup> para compartir información entre diferentes áreas funcionales	✗	Comprar servicio de Cloud Computing sofisticados o intermedios (2021)	✗
La velocidad de descarga máxima contratada de la conexión a internet fija más rápida es de al menos 30 Mb/s	✓	Cualquier uso de Inteligencia Artificial	✗
Ventas web más del 1% de la facturación total y las ventas web B2C más del 10% de las ventas web	✓	Compra de servicios de Cloud Computing básicos utilizados a través de internet	✗
Cualquier uso de la tecnología de IoT <sup>2</sup>	✗	Ventas de comercio electrónico de al menos 1% de facturación	✓
Cualquier uso de red social	✗	Uso de dos o más redes sociales	✗

\* Índice Intensidad Digital: Resumen del modelo de evaluación de índice de intensidad digital validado por ICE de la Junta de Castilla y León.

<sup>1</sup> ERP: Sistema de software para la planificación de recursos empresariales de un negocio.

<sup>2</sup> Tecnologías IoT: internet de las cosas, se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube.

<sup>3</sup> CRM: Sistema de software para la gestión de las relaciones con los clientes.

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

ÍNDICE INTENSIDAD DIGITAL BAJO

NECESIDADES DETECTADAS

### 01// INFRAESTRUCTURA DIGITAL

► El PAPEL es su principal herramienta de trabajo

// ningún uso de servicios en la nube

► Presencia en internet

► Si página web:

- Desactualizada
- No vinculada a sistema de gestión de reservas propio
- Reservas a través de formulario de contacto

► Gestión de reservas no digitalizada ni automatizada (todas las reservas se anotan en papel):

- Por teléfono
- Por correo electrónico
- A través de formulario
- A través de terceros (Booking, Central de reservas, etc.)

► Si catálogo y descripción de servicios (habitaciones y tarifas) pero sin actualizar en tiempo real.

► No RRSS como whatsapp, chatbot y otros canales sociales.

► Si campañas de publicidad tradicionales (paneles o vallas publicitarias) puntuales.

### 02// SISTEMAS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

► Principalmente uso de herramienta ofimática (Excel) para:

- Gestionar inventario hotelero de forma manual
- Gestionar base de datos clientes de forma manual (no digitalizada).

► NO usa estos datos para mejorar la experiencia del cliente o tomar decisiones.

► NO herramientas colaborativas o servicios en la nube para almacenar y compartir información.

► NO software para análisis de datos o sistema Business Intelligence (BI)

► Si software de gestión de contabilidad propio a través de gestoría.

### 03// SEGURIDAD DIGITAL

► Si herramientas básicas de seguridad (servicios contratados)

► Si realiza copias de seguridad periódicas

► Si herramientas antifraude (anti-phishing, navegación segura, etc.)

### 04// TALENTO DIGITAL

► NO realiza acciones para desarrollo de talento digital de su empresa

► NO contrata servicios TIC ni cuenta en su plantilla con especialista TIC

► Si realiza acciones formativas puntuales para sus empleados.

## ACCIONES

### 01 // OPTIMIZACIÓN SEO

INFORME DE ANÁLISIS Y SITUACIÓN DE LA PÁGINA WEB

Análisis palabras clave, SEO On Page, descripciones meta, mejora estructura web, indexación y jerarquización de contenido para:

- Mejorar el posicionamiento online del Hostal
- Impulsar tráfico online y visitas al sitio web
- Impulsar número de reservas online y ventas
- Incrementar tasa de conversión en el sitio web

### 02 // ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB

MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TODA LA PÁGINA WEB

- Nuevo contenido e imágenes de mayor calidad
- Implantación de motor propio de reservas online:
  - Gestión de reservas directas desde la propia web del Hostal
  - Actualización en tiempo real tarifas y habitaciones
  - Incluye TPV digital (Terminal Punto de Venta) para pago directo de reservas

### 03 // REDES SOCIALES

- Incorporación de perfil de empresa en Google (Google Business Profile) y optimización:
  - Nombre, descripción detallada, palabras clave relevantes, url web, fotos de calidad, tarifas, activar función reservas, categorización del hostal, etc

## RESULTADOS

### RESULTADOS ACCIÓN 01 //

► Mejora del posicionamiento y visibilidad online del Hostal en un 20%

► Incremento de visitas a la web en un 30%

► Incremento de tasa de conversión (reservas) en la web de un 10%

### RESULTADOS ACCIÓN 02 //

► Aumento de la productividad y reducción de tiempos no productivos en la gestión de reservas

► Reducción de costes, sin pago de comisiones a terceros

► Mayor confianza y fidelización del usuario al poder hacer reservas y pagos de forma directa y segura desde la web

► Nueva fuente de ingresos

### RESULTADOS ACCIÓN 03 //

► Mejora en un 20% de la presencia local y SEO del H. Serpol (mayor visibilidad online en los resultados de búsqueda locales)

► Mejora de reputación online de la empresa turística // Aumento interacción con los clientes (reseñas, apartado de preguntas y respuestas, etc.)

► Posibilidad de lanzar promociones online y publicar actualizaciones para llamar la atención de clientes potenciales e impulsar la interacción con los ya existentes.

## RETOS TÉCNICOS Y ADAPTATIVOS

Reto técnico superado con éxito

- ✓ Identificar y encontrar un proveedor tecnológico local para cumplir objetivos
- ✓ Encontrar un motor de reservas para la web intuitivo, sencillo y de fácil manejo.

Reto técnico superado con éxito

- ✓ Abandonar 100% el uso del papel y sustituirlo por herramientas digitales y automatizadas.

## FACTORES CLAVE DEL ÉXITO

Proveedor

Elegir el proveedor tecnológico local adecuado que se ajuste a las necesidades y presupuesto del Hostal.

Subvenciones

Ayuda y asesoramiento aportados desde Cámara de Comercio a través del programa CoDiPA de promoción y apoyo a la digitalización de las pymes palentinas<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Programa CoDiPA: Programa de promoción y apoyo a la digitalización, de empresas de la provincia de Palencia, desarrollado por el ICE de la Junta de Castilla y León, en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Palencia.



## TESTIMONIO

ROBERTO SANDOVAL CAPA  
COPROPIETARIO Y GERENTE DEL HOSTAL SERPOL

"Gracias a la actualización y renovación de la imagen de nuestra web estamos consiguiendo más visitas y reservas procedentes de internet"

"Este pequeño paso supone para nosotros un plus para seguir impulsando la visibilidad de nuestro negocio, la mayoría de nuestros clientes nos conocen gracias al "boca a boca", y ahora contamos con un valor añadido digital muy potente".