|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | |  | |

**El uso de la nube redefine la experiencia de los viajeros en México**

* *57% de los turistas aceptan las ofertas personalizadas que se basen en su comportamiento previo y sus preferencias, lo que representa una oportunidad para que las empresas de este sector incorporen soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de sus clientes.*
* *Compañías del sector turístico como Grupo Experiencias Xcaret han adoptado soluciones en la nube para ofrecer mejores experiencias a sus visitantes.*

**Ciudad de México, México - 11 de abril de 2019** –Las vacaciones se acercan: *click*, planeas, reservas, vuelas, aterrizas; *click*, te hospedas, disfrutas de ricos alimentos, te relajas; *click*, buscas experiencias nuevas, sales, te diviertes... quizá no lo sabes, pero has hecho todo esto a través de la tecnología de la nube, la cual permite a las empresas ofrecerte una experiencia personalizada.

Los nuevos turistas se insertan en lo que se ha denominado como “[la economía de la experiencia](https://sap.prezly.com/el-factor-humano-y-la-experiencia-del-cliente-tendencias-en-el-uso-de-la-nube)”, en la que los sentimientos de los usuarios pueden determinar el éxito o fracaso de una empresa. En este proceso, el uso de la nube representa una respuesta eficaz. De acuerdo con [IDC](http://mx.idclatin.com/releases/news.aspx?id=2386), a partir de este año el uso de la nube crecerá a tasas del 38.6% en México.

*“La industria de viajes es punta de lanza para el uso de la nube. La convivencia entre tecnología y turismo ha encontrado en el término 'travel tech' la definición precisa para una tendencia que marca pauta. La manera de relacionarnos y disfrutar de las experiencias está cambiando, lo que significa que las empresas también deben transformarse, y para las compañías de este sector, los periodos vacacionales como la Semana Santa y Pascua representan el momento ideal para convertir a sus clientes en fanáticos de sus marcas”* aseguró **Paula Colmenares, directora de ingeniería de valor para la industria del turismo de SAP México.**

**Xcaret, paraíso puntero del turismo en *cloud***

Un ejemplo del crecimiento de la transformación digital del sector turismo en México es **Grupo Experiencias Xcaret**, uno de los destinos favoritos del Caribe Mexicano y una organización líder en la recreación turística sostenible. La compañía invirtió más de [13 mdd](https://www.grupoexperienciasxcaret.com/sala-de-prensa/registra-experiencias-xcaret-la-mayor-transformacion-digital-historia/) en el fortalecimiento de sus plataformas digitales, a través de alianzas estratégicas con líderes globales como SAP. El objetivo es implementar proyectos con el apoyo de la información, el Big Data y la inteligencia artificial, que ofrezcan soluciones a las necesidades específicas de sus visitantes.

A partir de esta renovación, el parque pudo comercializar en 16 divisas y 32 formas de pago, con ventas directas en 107 países. Sus sitios web, que usan tecnología de punta, han adoptado tecnología responsiva, microdata y AMP (Accelerated Mobile Pages por sus siglas en inglés), enfocada en perfeccionar la experiencia de los usuarios en dispositivos móviles; además, renovó sus servicios de fotografía de los parques, tours y hotel.

Respecto a SAP, Xcaret apostó por [SAP HANA](https://www.sap.com/products/s4hana-erp.html) Enterprise Cloud para simplificar sus procesos y su panorama de IT y así transformar su plataforma digital de cara a la próxima década. Las soluciones de SAP dan soporte a sus diferentes líneas de negocios: entretenimiento, hotelería y *retail*. De igual forma, para promover el entrenamiento continuo y las certificaciones entre sus colaboradores, también eligió Fiori como su nueva interfaz de usuario intuitiva, y SAP Learning Hub, la plataforma de educación en la nube.

*“Estas implementaciones de la nube son un ejemplo de cómo el sector turismo en México se está reconfigurando a partir de la tecnología, un cambio que está en sintonía con la tendencia mundial.* [*Cifras de LAB Miami*](http://www.knowledgebrokersforum.org/journey-to-another-era-travel-tech-to-change-the-way-we-move-trends/) *revelan que, en términos de reservas y compras de viaje, en 2020 el 85% de las interacciones de los viajeros serán con un asistente virtual, mientras que 57% ya ven con buenos ojos que las ofertas personalizadas se basen en su comportamiento previo y sus preferencias”*, concluyó Colmenares.

**Acerca de SAP**

Conocida como la compañía de *cloud* empoderada por SAP HANA®, SAP lidera el mercado de software empresarial, ayudando a las organizaciones de todos los tamaños e industrias a alcanzar su rendimiento óptimo: en el 77% de los ingresos por transacciones del mundo interviene un sistema SAP. Nuestras tecnologías de *machine learning*, *IoT* y analíticas avanzadas ayudan a nuestros clientes a convertirse en empresas inteligentes. SAP ofrece a las personas y a las organizaciones conocimientos profundos de negocio y promueve la colaboración que les permite estar adelante de su competencia. Simplificamos la tecnología para las empresas, de modo que puedan consumir nuestro software de la manera que lo deseen, sin interrupciones. Nuestro conjunto de aplicaciones y servicios permite a más de 425,000 clientes del sector público y privado operar de manera rentable, adaptarse continuamente y marcar la diferencia. Con una red global de clientes, socios, empleados y líderes, SAP ayuda al mundo a funcionar mejor y a mejorar las vidas de las personas. Para más información, visite [www.sap.com](http://www.sap.com/), nuestra sala de prensa, <http://news.sap.com/latinamerica>, o síganos en Twitter [@SAPNoticiasLAC](http://www.twitter.com/SAPNoticiasLAC).

