Informe de Innovación de las agencias de viajes en España

Martes 20 de diciembre 2016
The Loom House
Madrid

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Brain Trust
Consulting Services

SEGITTUR
Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.

amadeus

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Agenda

1. Metodología
2. Contexto
3. Percepción del mercado
4. Inversión en innovación: cuánto y cómo
5. Ideas Clave

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

1.

Metodología

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Metodología

+ fuentes documentales

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

2.

El contexto: radiografía de las agencias de viaje

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

2. El contexto: ideas base

el sector de las agencias de viaje: principales magnitudes macro (Fte: INE. Encuesta anual de servicios 2.014)

Número de empresas

8.147

Volumen de negocio

1,6M€

Número de locales

11.073

Vol. Negocio medio por local

1,2M€

Detalle por núm. empleados

	% empresas	% vol negocio
Menos de 2	50,6%	37%
De 2 a 4	36,9%	
De 5 a 19	10,8%	
De 20 a 99	1,4%	63%
Más de 99	0,4%	

Empleados por empresa

4,9

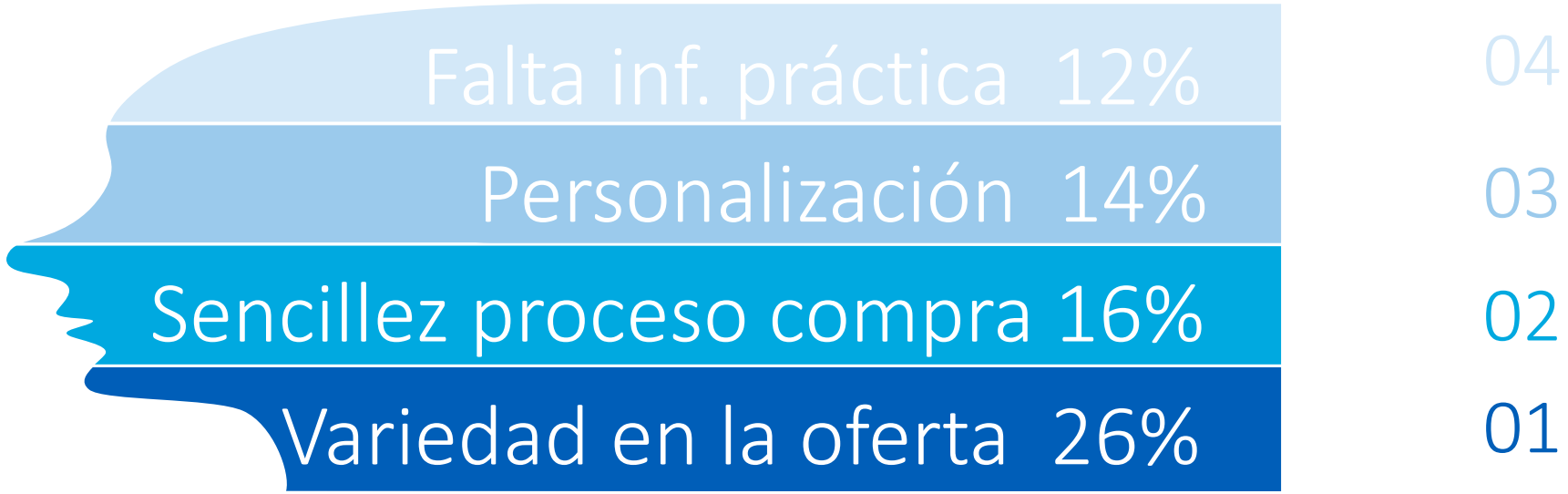
Sector con una relevancia importante en el tejido empresarial español, pero muy atomizado y polarizado: prácticamente el 90% tiene menos de 5 empleados. Del mismo modo el 63% del volumen de negocio lo realiza menos del 2% de las empresas.

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

2. El contexto: ideas base

el comportamiento de los viajeros: motivos de no uso de agencias

Principales motivos de “No uso” de las agencias de viaje (excluyendo precio)
(Fte: Barómetro Turístico. Brain Trust CS. 2016)



Gran parte de los motivos de no uso de las agencias, están vinculados a la personalización, la oferta y la aportación de valor, aspectos que **podrían ser mejorados con la innovación.**

¿Cuáles el canal de reserva que utiliza habitualmente?
Excluyendo el precio, ¿Qué tendrían que mejorar para que usted considerara su utilización?

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

3.

La percepción del mercado

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

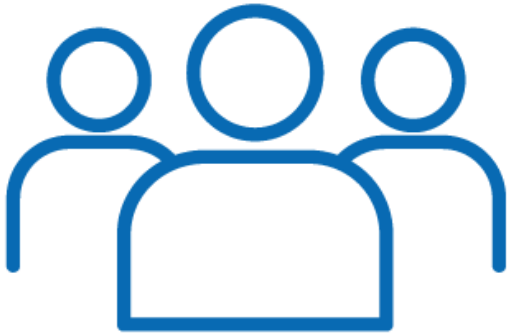
¿Qué es la innovación para el mercado?

Tecnología

Fidelización

Optimización

Vanguardia



Adaptación

Actualización

Empatía

Oferta

Demanda

Valor añadido

Especialización

Personalización

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Percepción del mercado

Nivel de innovación percibido por los distintos actores del sector

Los viajeros ven a las agencias como el segundo player más innovador de todo el sector, mientras que las agencias se ven en 5ª posición y consideran a los viajeros mucho más innovadores que ellas mismas.

P7. De entre los siguientes actores pertenecientes al sector turístico, ¿podría ordenar de mayor a menor los que según usted sean más innovadores?

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Percepción del mercado

Nivel de innovación percibido por los distintos actores del sector: visión agregada

Nivel de innovación de los distintos players para los …

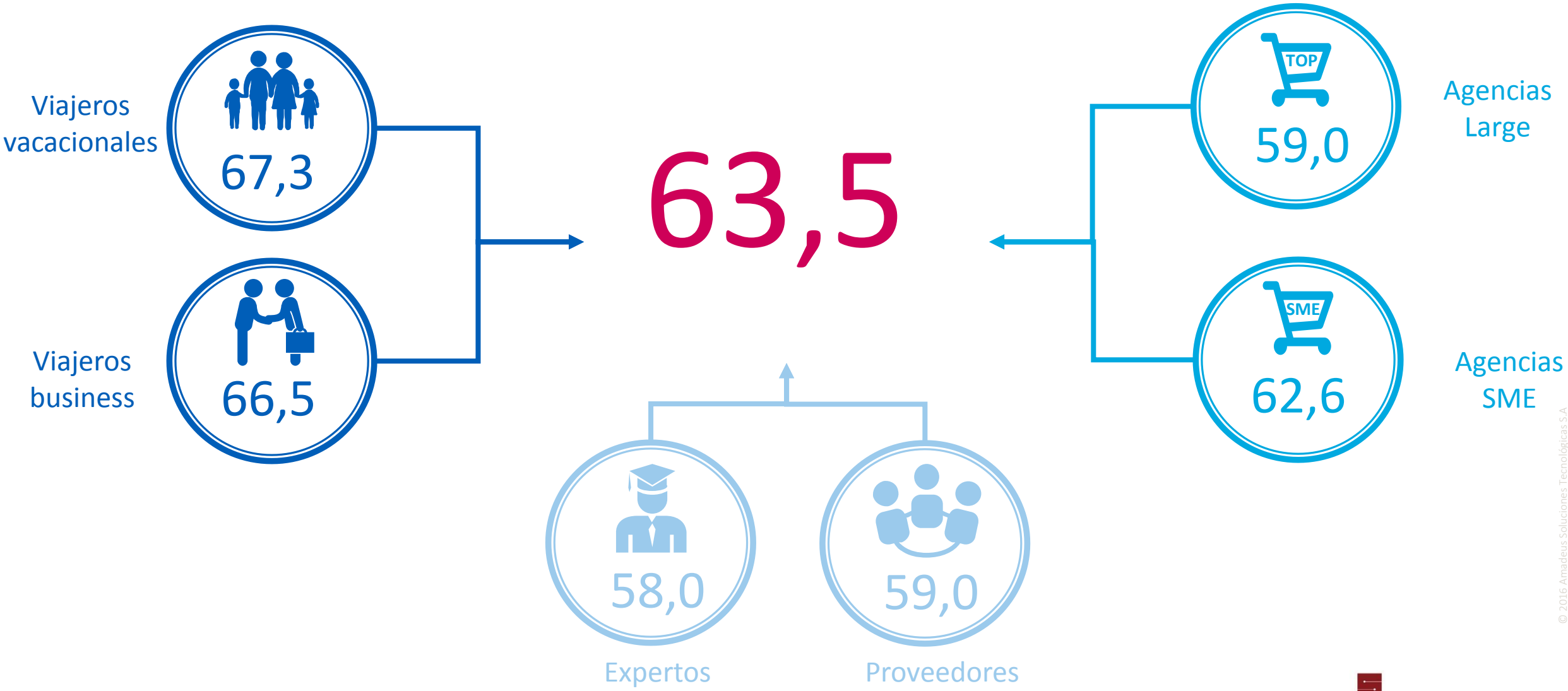
Considerando todas las visiones existentes en el sector, los hoteles serían los más innovadores, por encima de las LLAA y de las agencias que ocuparían la 3ª posición en el ranking de innovación.

P7. De entre los siguientes actores pertenecientes al sector turístico, ¿podría ordenar de mayor a menor los que según usted sean más innovadores?

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Percepción del mercado

Índice de Innovación de las Agencias de Viaje



© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Brain Trust Consulting Services

SEGITTUR

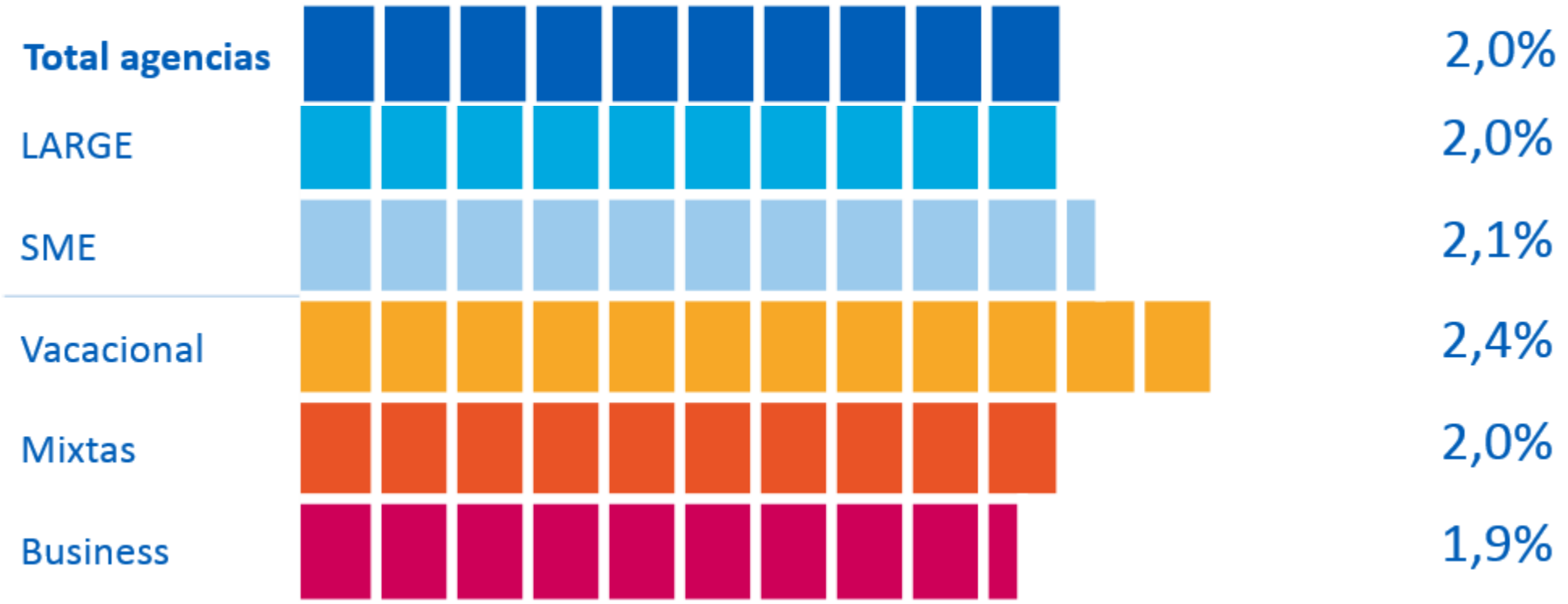
amadeus

4.

La inversión en innovación

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

¿Qué se está haciendo?



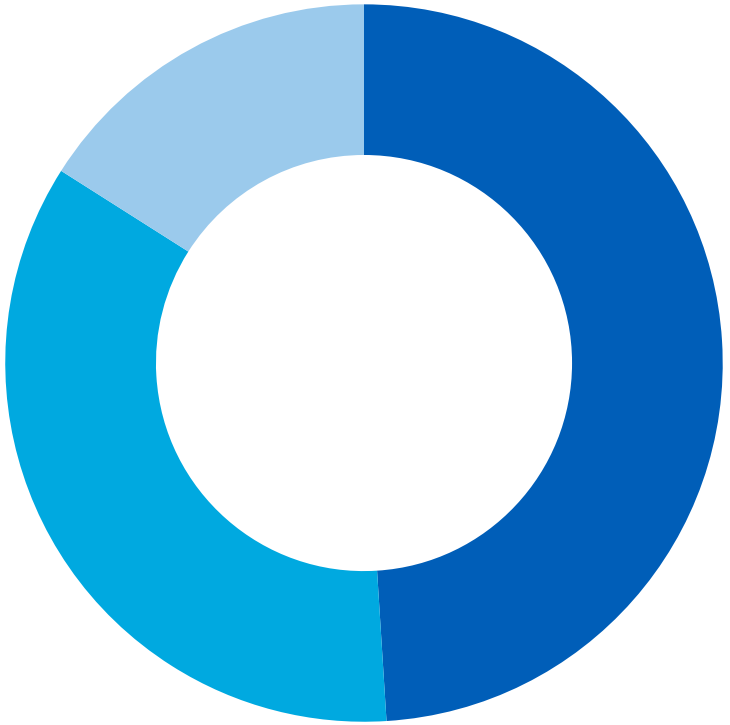
% de inversión en innovación de las agencias de viaje en el último año

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Las agencias piensan que invierten…

Más que el resto de agencias

16%



49%

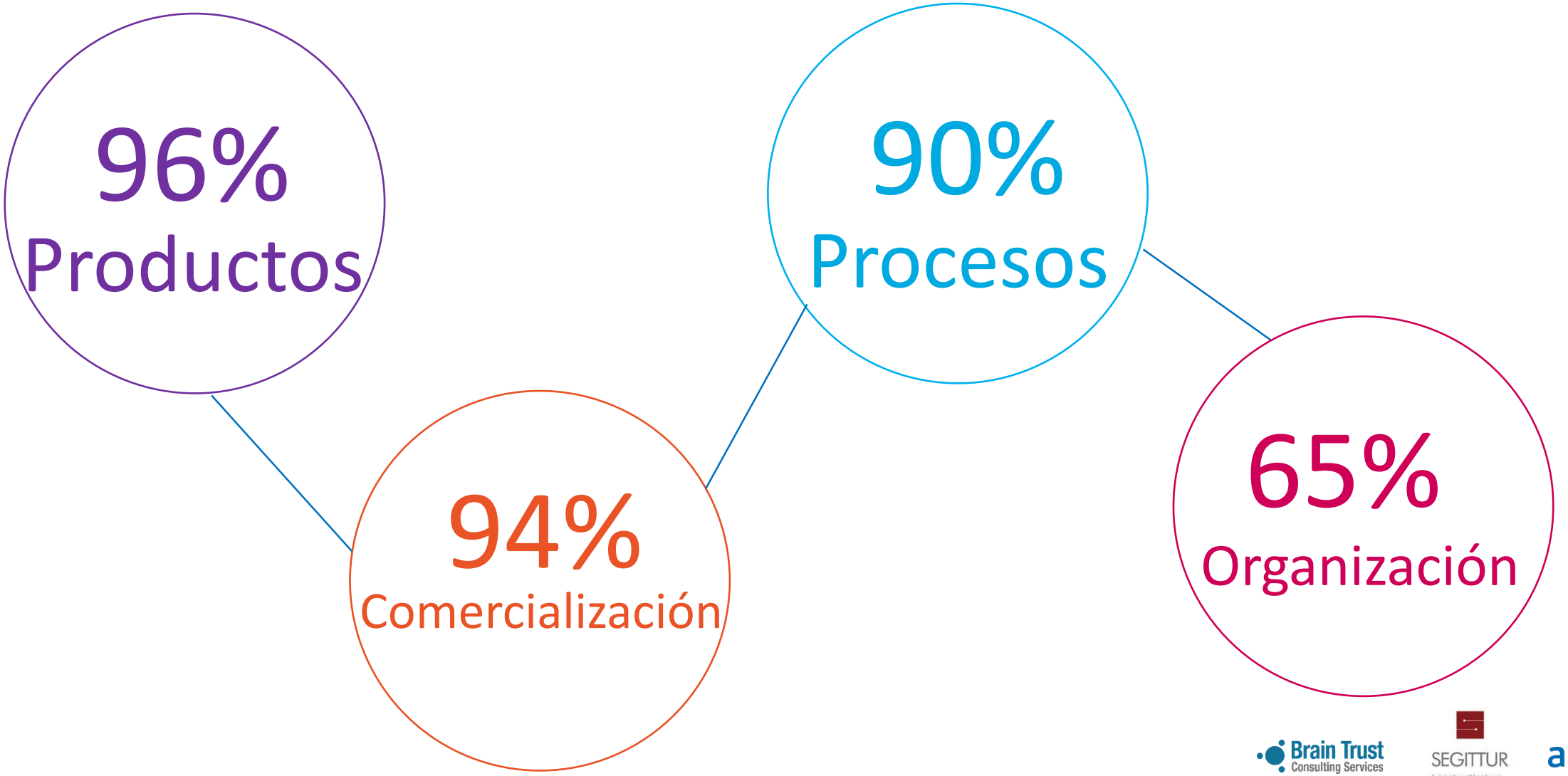
Menos que el resto de agencias

35%

Igual que el resto de agencias

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

¿En qué han innovado las agencias?



© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Principales aspectos en los que los viajeros consideran que se debe invertir más

9% Organización

20% Comercialización

34% Productos

37% Procesos

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Brain Trust Consulting Services

SEGITTUR

amadeus

Grado de novedad en el mercado

32%

Novedad en el mercado

68%

Novedad en la agencia

La innovación proviene de…

23% Empleados

16% Proveedores

24% Competidores

66% Clientes

<10% Otros

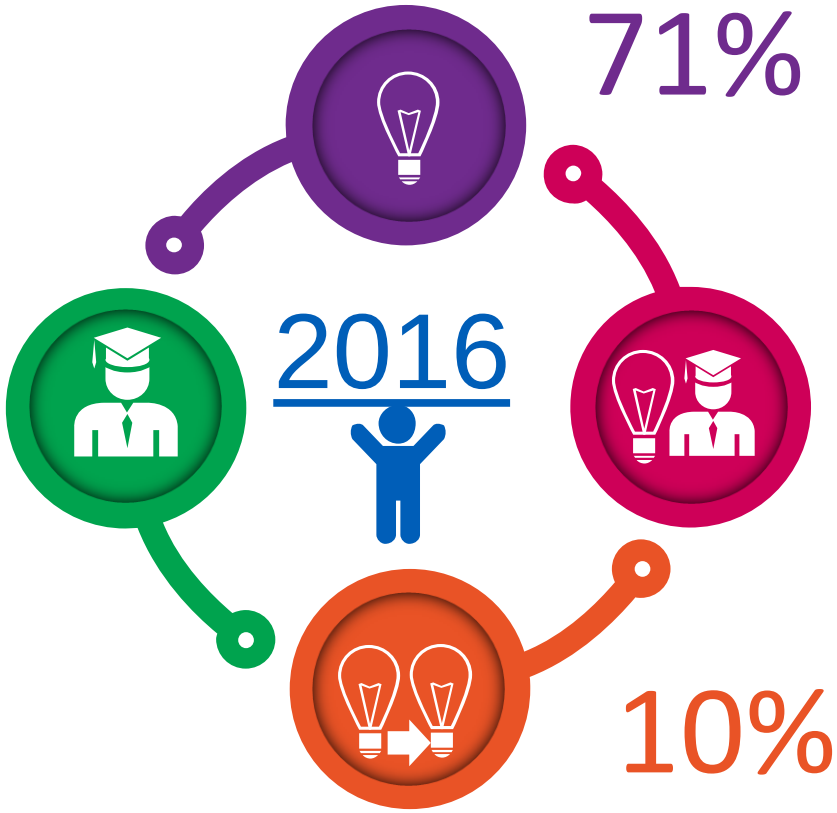
© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Brain Trust Consulting Services

SEGITTUR

amadeus

Cómo se desarrolla la innovación



71% Mi empresa

16% Mi empresa, junto con otras empresas o instituciones

10% Mi empresa adaptando innovaciones de otras empresas

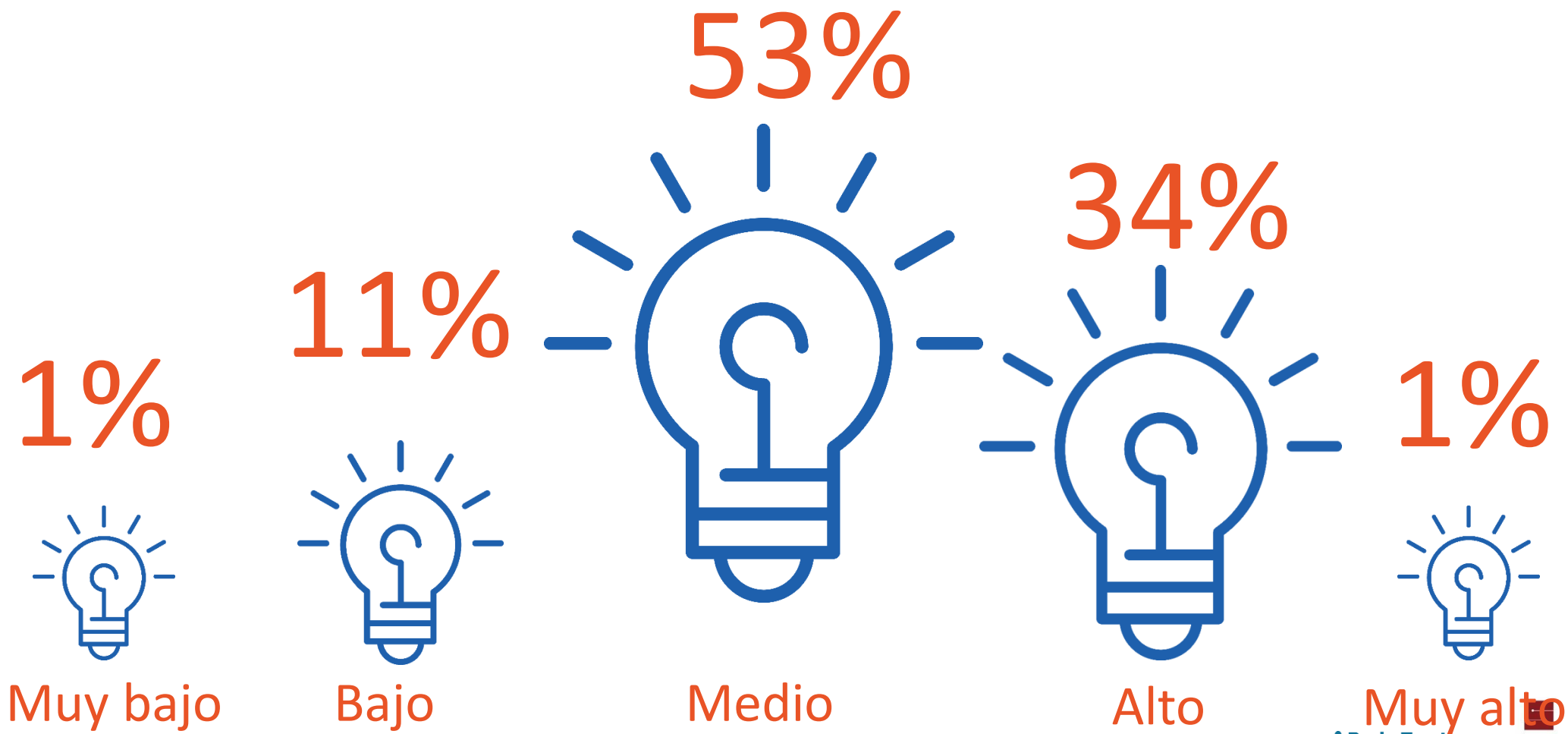
3% Otras instituciones

La mayoría de las agencias desarrollan la innovación internamente; no se observa un peso importante de colaboración en la innovación. Este hecho dificulta y encarece el desarrollo de la misma.

P4.A ¿Me podría indicar quién ha desarrollado las innovaciones de su agencia?. Fuente de información: agencias (n=465)

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

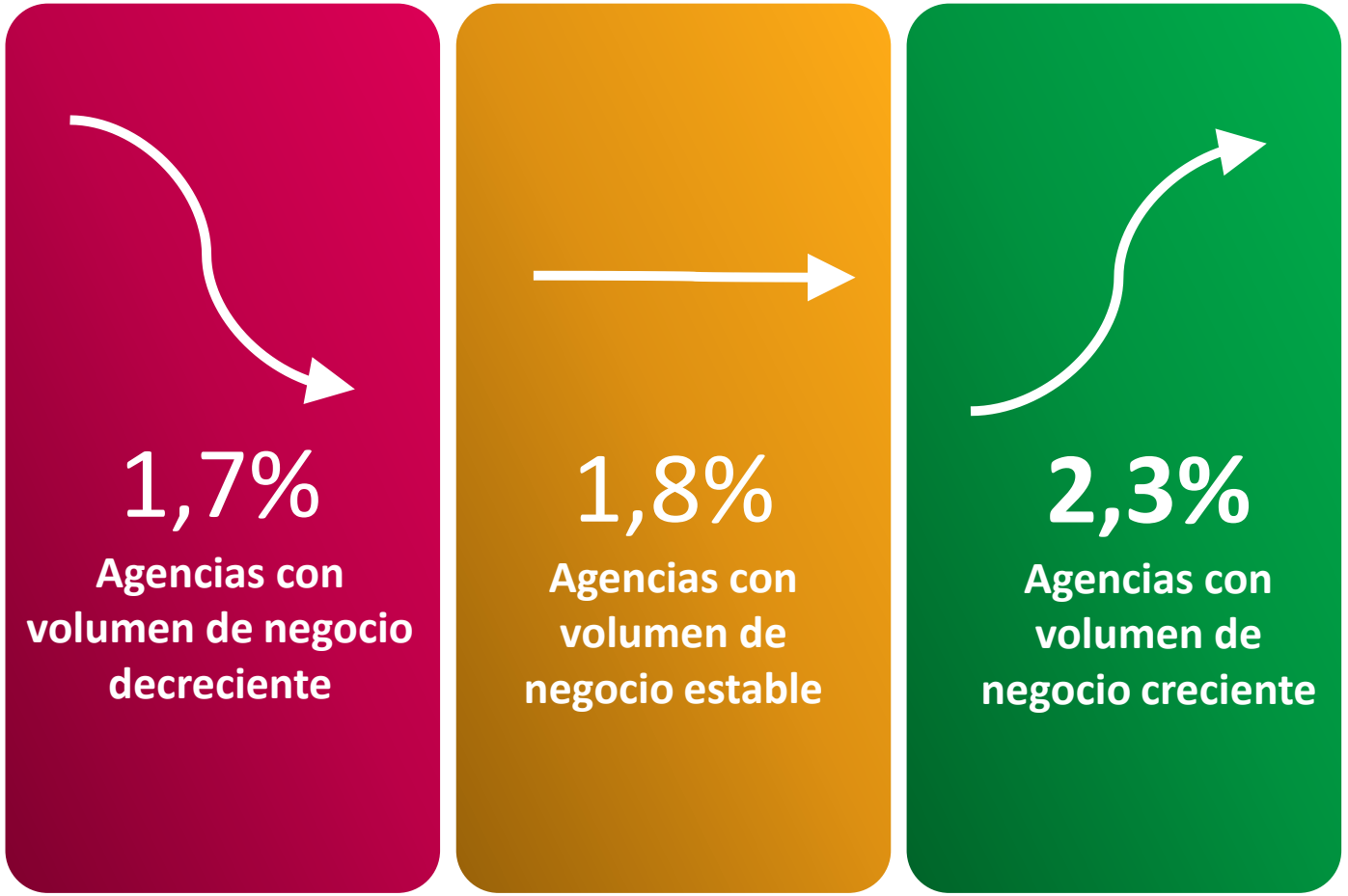
¿Qué impacto tiene la innovación en términos de negocio?



© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

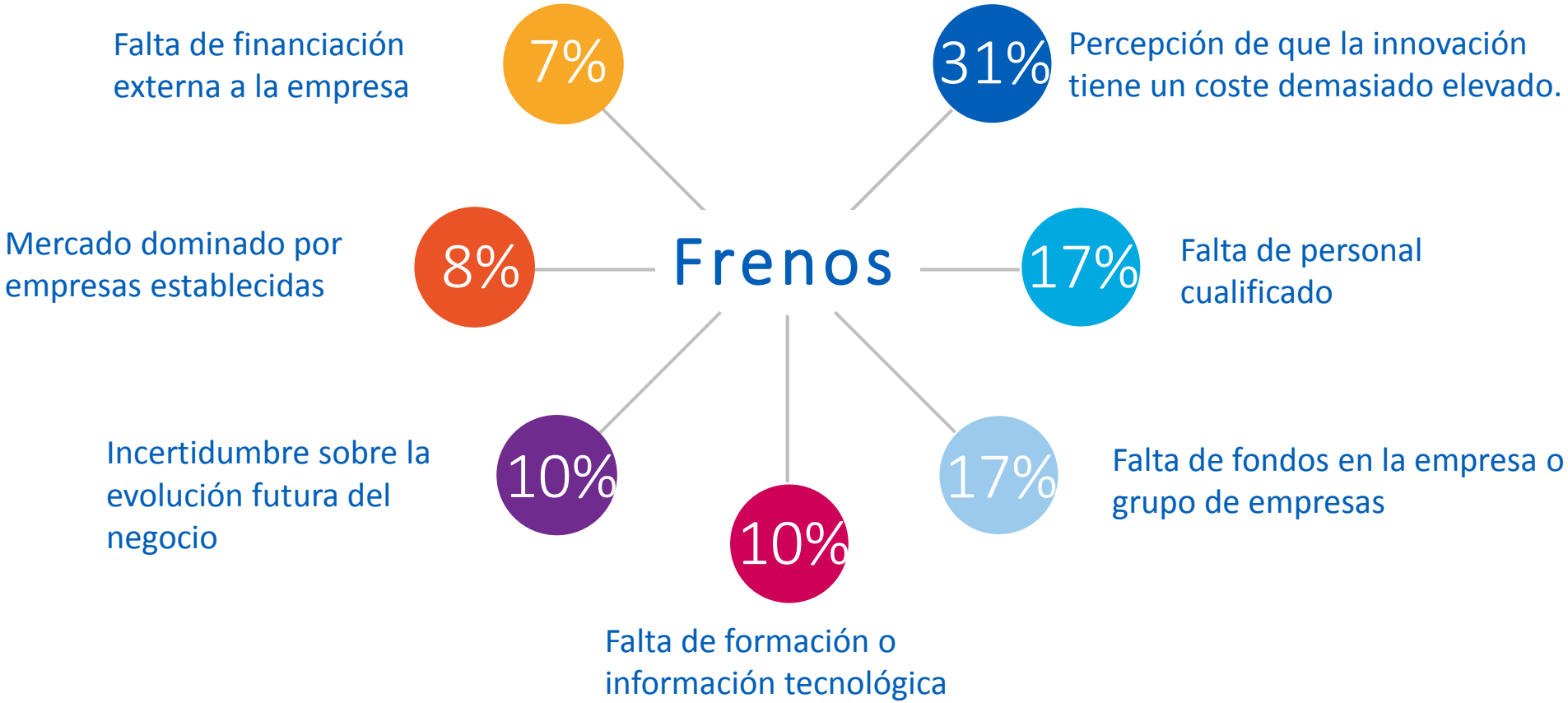
% de inversión en innovación vs crecimiento en el último año

% de inversión en innovación



© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

¿Qué frenos a la innovación se perciben?



La percepción del coste de la innovación, la falta de personal cualificado y la falta de formación tecnológica son los grandes frenos a los que se enfrenta la innovación; la búsqueda de nuevas fórmulas podría resolver algunos de estos problemas.

P15.B ¿Cuáles son los principales frenos que se encuentra su empresa para innovar?. ***Fuente de información: agencias (n=465)***

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

5.

Ideas Clave

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Ideas clave

1. Sector atomizado que se enfrenta a grandes retos…

2. …con un nivel de innovación real superior al "auto percibido", como reflejan, tanto los datos objetivos como la percepción de Clientes y Proveedores.

3. Esta inversión en innovación tiene un impacto destacado en los resultados de negocio…

4. …impacto que podría ser mayor si se mejorara la manera de innovar:
   - Con un enfoque menos endogámico
   - Con una orientación más colaborativa
   - Apoyándose en agentes externos

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Informe de Innovación de las agencias de viajes en España

GRACIAS

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

Gracias

© 2016 Amadeus Soluciones Tecnológicas S.A

es.amadeus.com
elblogdelexperto.com

Puedes seguirnos en:
@amadeusESP

amadeus