

**El reto de la estrategia digital: si
miramos dónde siempre
encontraremos lo de siempre**

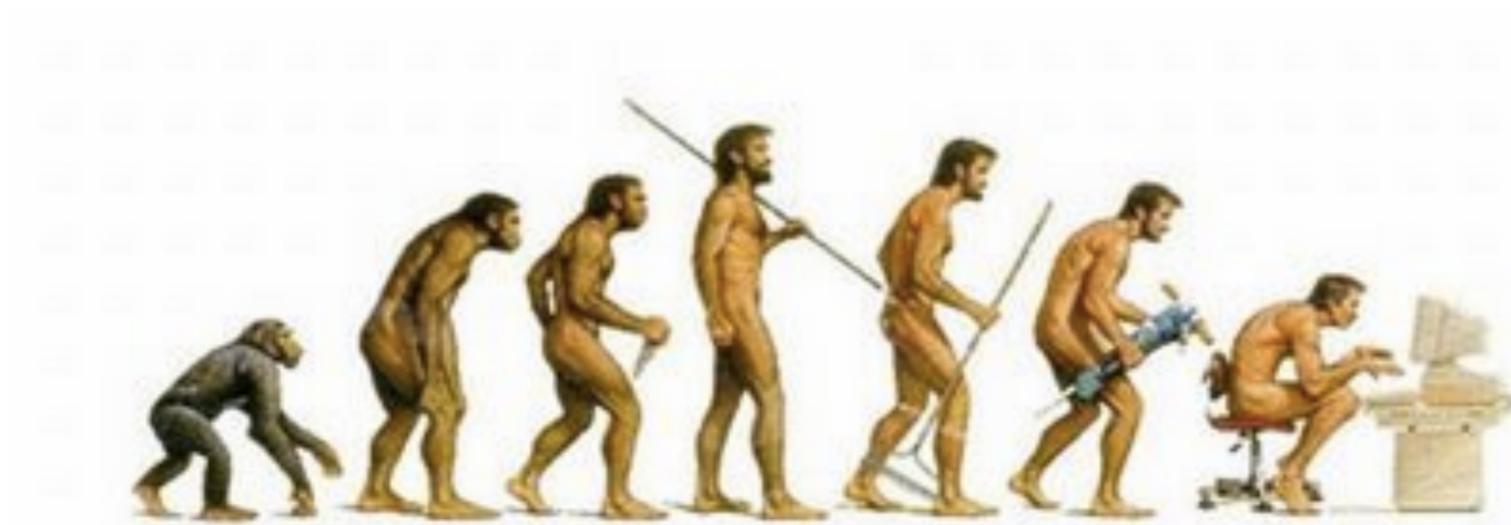
Marc Cortés

marc@rocasalvatella.com

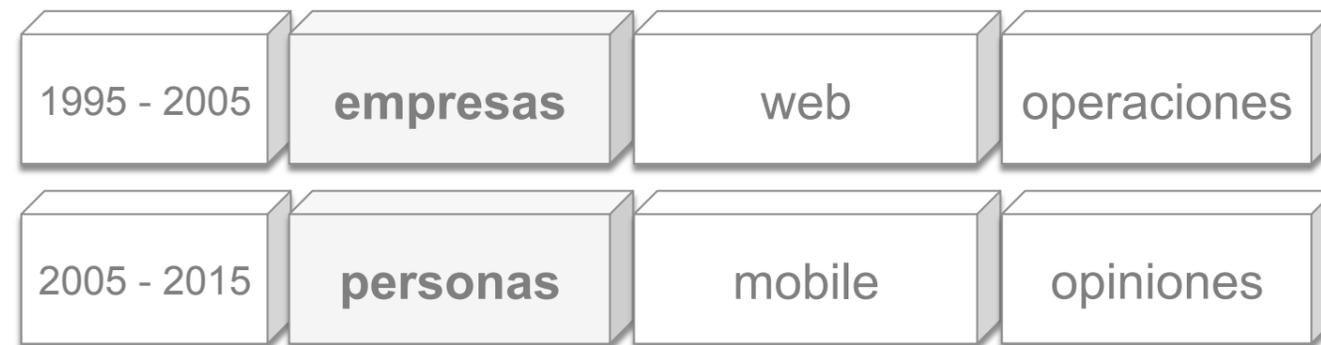
@marccortes

Bilbao, 15 abril 2016

innova
Bilbao 2016











amazon.com[®]



facebook.



Booking.com



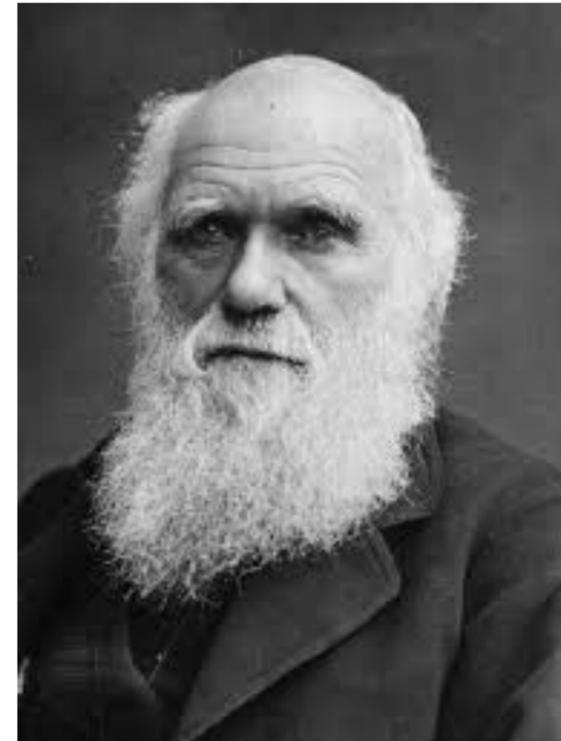


1995 - 2005	empresas	web	operaciones
2005 - 2015	personas	mobile	opiniones
2015 - ...	cosas	IOT	data



“No es la especie
más fuerte la que
sobrevive,
tampoco la más
inteligente, sino la
que mejor se
adapta al cambio.”

Charles **Darwin**



1

¿TECNOLOGÍA?

Esto va de **PERSONAS**

¿cuántos sois digitales?

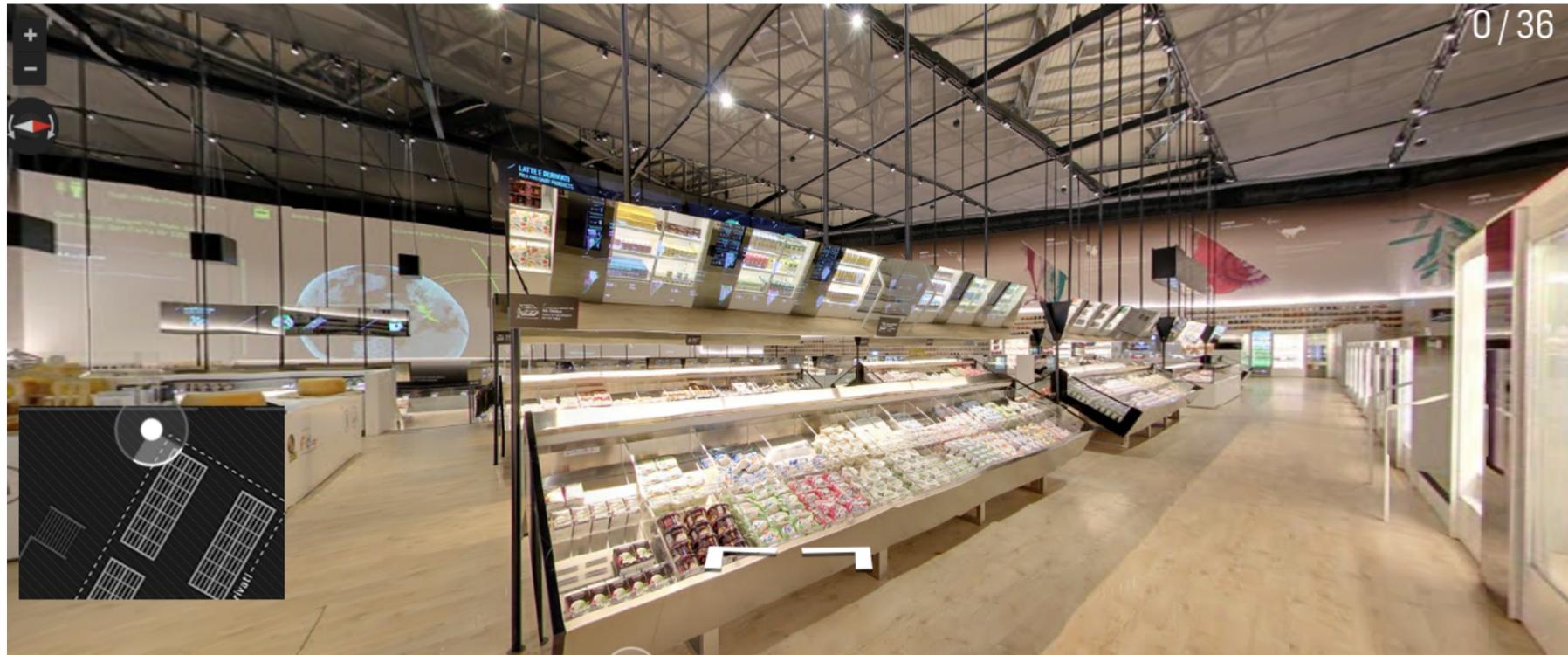




***CONECTADO
EXIGENTE
OCUPADO
EXPECATIVAS***



By Google



Somos Multicanal, Omnicanal o... como queráis llamarlo

Sólo un proceso de compra



Somos Multicanal, Omnicanal o... como queráis llamarlo

El customer journey no es lineal. Las fronteras #on y #off se difuminan

conditions, symptoms, treatments...



Live better, together!™

Making healthcare better for everyone through sharing, support, and research

Join now

(it's free!)



Learn from others

Compare treatments, symptoms and experiences with people like you and take control of your health



Connect with people like you

Share your experience, give and get support to improve your life and the lives of others



Track your health

Chart your health over time and contribute to research that can advance medicine for all

Member Stories: Allison's data help her spot trends



Jamie & Ben Heywood
Co-founders, PatientsLikeMe

"Our brother Stephen was living with ALS and we thought, 'there has to be a better way.' There is. By sharing our experiences, we can all contribute new data that can accelerate research and help create better treatments. Our experiences can actually change medicine... for good."

News

[RWJF Awards Grant to PatientsLikeMe to Develop New Measures for Healthcare Performance](#)

We'll work with the National Quality Forum to help jumpstart changes that will amplify the patient voice in the measurement of healthcare performance

[PatientsLikeMe Encourages Sharing of Health Data for Good with 2nd Annual 24-Days of Giving](#)

[Celebrate the 25th Anniversary of PatientsLikeMe](#)

Somos Sociales

Queremos a nuestros iguales para tomar decisiones

2 ¿producto, precio,
comunicación,
distribución?

Nuevas reglas: **4F's**

1 . FLUJO



1 . FLUJO

¿Dónde buscamos a nuestros clientes?



1 . FLUJO

¿Dónde buscamos a nuestros clientes?

Comparador de Seguros



Seguros de Coche

Compara seguros de Coche y ahorra hasta el 50%

COMPARAR



Seguros de Moto

¿Quieres pagar hasta 68€ menos en tu seguro de Moto?

COMPARAR



Seguros de Hogar

Calcula tu seguro de Hogar en sólo 2 minutos

COMPARAR



Seguros de Salud

Busca las mejores coberturas y cuadros médicos

COMPARAR



Seguros de Vida

Compara y ahorra en tu seguro de Vida

COMPARAR



Seguros de Viaje

Viajar seguro sólo te llevará 2 minutos

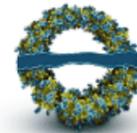
COMPARAR



Seguros de Mascotas

Protege a tu gato o perro al mejor precio

COMPARAR



Seguros de Decesos

Compara seguros de Decesos, anticipáte y ahorra

COMPARAR



Seguros de Empresas

Asegura tu empresa, no corras riesgos innecesarios

COMPARAR



Seguros por Días

Contrata un seguro temporal para tu vehículo

COMPARAR

1 . FLUJO
O Intermedias o te intermedian

2. FUNCIONALIDAD

Probablemente la mejor comunidad en línea de Perros!

Crea un perfil para tu Perro!

Sube todas las [fotos](#) que quieras
Participa en la elección [El Perro de la Semana](#)
Envía lindos [regalos](#) a tus nuevos PerriAmigos

Obtén respuestas a las preguntas de tu Perro!

Habla los temas de tu Perro en los [foros](#)
Obtén conocimientos de las [Razas-Wiki](#) o en los [clubes](#)
Escribe las acciones diarias de tu Perro en los [blogs](#)

Únete a más de 450 000 nuevos amigos amantes de Perros!

 Iniciar sesión con Facebook

o crear una cuenta:

Tu nombre

Tu usuario

Tu e-mail

Elige una contraseña

Acepto las [condiciones de uso](#) y confirmo que tengo 13 años de edad

No soy un robot



reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

 Únete a Uniteddogs ahora

2. FUNCIONALIDAD

¿Para Quién?

Probablemente la mejor comunidad en línea de Perros!

Crea un perfil para tu Perro!

Sube todas las **fotos** que quieras
Participa en la elección **El Perro de la Semana**
Envía lindos **regalos** a tus nuevos PerriAmigos

Obtén respuestas a las preguntas de tu Perro!

 Iniciar sesión con Facebook

o crear una cuenta:

Tu nombre

Tu usuario

Tu e-mail

¿Qué hay de nuevo? **951** fotos, **3780** comentarios y **929** posteos en el foro fueron ingresados en el último día por **3497** personas.

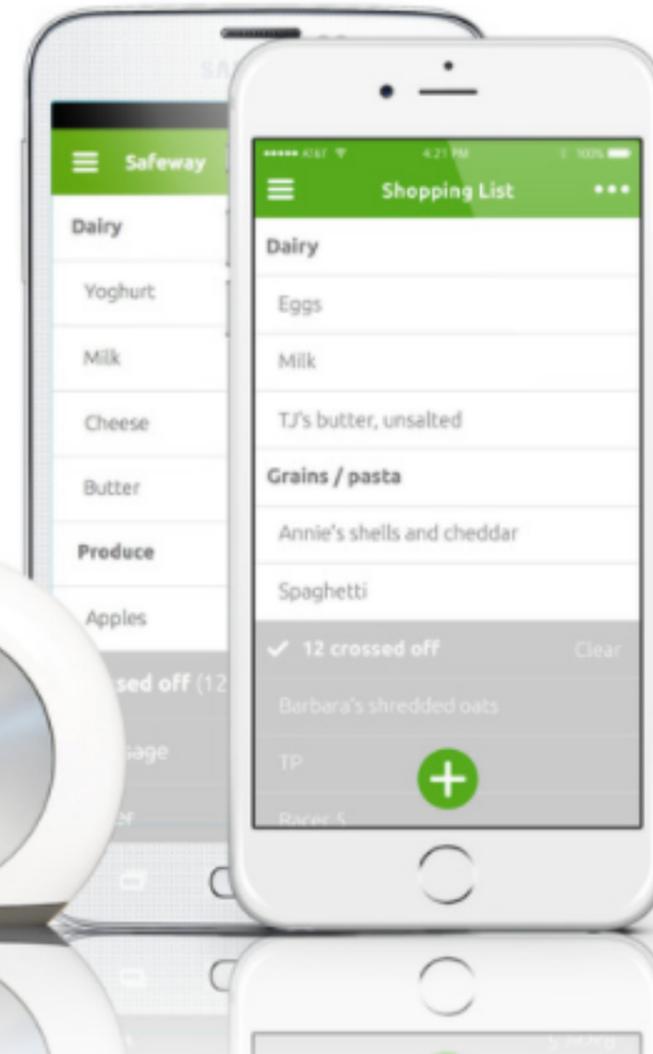
[Privacidad - Condiciones](#)

Únete a más de 450 000 nuevos amigos amantes de Perros!

 Únete a Uniteddogs ahora

2. FUNCIONALIDAD

¿Para Quién?



Waitrose

2. FUNCIONALIDAD
Simplicidad: Pensar en beneficios

3. FEEDBACK



My Account

[Español](#) [English](#) [Català](#)

Made in Barcelona



Checkout

Your **MUNICH** shoes, made in BCN will be **UNIQUE** in the world. Endless variations of the mythical **Gresca**, **Barrufet** & **Boxa** in a click ...



... **My Way Street** are fully leather **My Way Action** are leather & nylon. Start with an **inspiration** or **blank** and you'll receive them in a **FEW DAYS**.



[What is MUNICH My Way?](#) · [Payment Methods](#) · [Shipping & Returns](#) · [Privacy Policy](#) · [Conditions of Use](#) · [Contact Us](#)

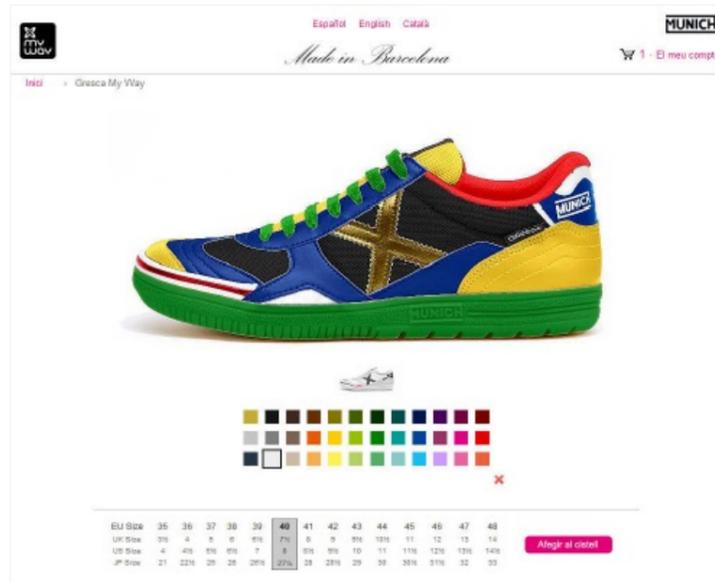


iPhone & iPad Apps FREE

Customer Service: +34 938 010 587
Copyright © 2011 La Tormenta Perfecta S.L.

3. FEEDBACK

Escuchar en los puntos de contacto propios



El usuario indica 24/7 la tendencia de sus gustos, da un giro de 180° en el proceso de diseño del producto: del top-down al bottom-up.



3. FEEDBACK

Escuchar en los puntos de contacto propios



Cabinet and washing-machine frame

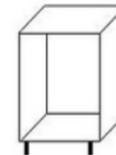
om Search



Materials: PAX

Description: I would like a base cabinet in my bathroom and at side a frame for my washing-machi

See the plan step-by-step but please see the additional warning and tips below.



STEP 1

ASSEMBLE AN IKEA PAX FRAME 50*58*70

ASSEMBLE 4 METALLIC LEGS (not included in PAX)
YOU CAN USE OTHER FURNITURE LEGS or SOFA LEGS

3. FEEDBACK

Escuchar en los puntos de contacto ajenos

4. FIDELIZACIÓN



4. FIDELIZACIÓN

Orientación a Datos

ZARA

DEVOLUCIONES

CÓMO COMPRAR
INFORMACIÓN GENERAL
PAGO
ENVÍO
DEVOLUCIONES
CAMBIOS
TECNOLOGÍA
TARJETA REGALO

¿Cómo debo hacer para devolver un artículo?

La forma más sencilla de devolver un artículo es en una de nuestras tiendas Zara (siempre y cuando sea del mismo país desde el que se realizó la compra y disponga de la misma sección a la que pertenece la prenda -señora, caballero, niño. Los pedidos de la sección niño, también se pueden cambiar en Kiddys class). Las prendas tienen que estar en perfecto estado y con su correspondiente ticket. No se podrán devolver ni cambiar los artículos de ropa interior. Las fragancias deben ser devueltas en el mismo envoltorio original, precintado.

Si prefieres que te lo recojamos en tu domicilio, puedes solicitar una devolución a domicilio. Tras verificar todos los datos, enviaremos un transportista a recoger tu paquete en las próximas 24 horas (siempre que sea posible). Para concretar la recogida, la empresa de transporte se pondrá en contacto contigo. Si, por cualquier motivo, no te convence la fecha que te proponen, ponte en contacto con ellos para cambiarla.

La devolución de una Tarjeta Regalo se hace vía Zara.com sin necesidad de enviarla. Puedes revisar el apartado "Tarjeta Regalo" para más información.

¿Cuál es el plazo para poder realizar una devolución?

El plazo para cualquier devolución es de 1 mes desde la fecha de compra.

¿Tengo que pagar algo por mi devolución?

Las devoluciones en Zara.com son siempre gratuitas.

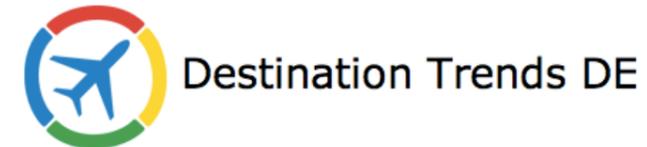
¿Cómo recibiré el importe de mi devolución?

Una vez aprobada la devolución, recibirás el importe del mismo modo en el que realizaste tu compra

4. FIDELIZACIÓN
Orientación a Eficiencia

3 ¿IOT?
¿BIG DATA?

Apuesto por la...
BIG QUESTION



Destination Trends DE

Destination Trending DE Air : Week on Week Analysis

Top 50 Destinations					Top 20 Gainers (of Top 200)					
Rank	Destination	Rank WoW	Queries WoW	Relative Size	Rank	Destination	Rank WoW	Queries WoW	Relative Growth	
1	Frankfurt	→	0	-28%	100.0	20	Bremen	↑ +25	117%	6.1
2	Hamburg	→	0	-19%	81.9	22	Namibia	↑ +5	19%	1.6
3	Munich	→	0	-15%	62.2	64	Iceland	↑ +48	87%	1.3
4	Berlin	→	0	-4%	55.5	108	Hawaii	↑ +82	124%	0.9
5	Düsseldorf	→	0	-24%	42.3	32	Turkey	↑ +9	13%	0.8
6	London	↑ +1	0%	32.9	58	Iran	↑ +22	24%	0.6	
7	New York	↓ -1	-38%	24.3	180	Reykjavik	↑ +119	214%	0.5	
8	United States	↑ +1	-14%	22.2	44	Friedrichshafen	↑ +8	11%	0.5	
9	Stuttgart	↑ +1	-13%	21.7	121	Sharm el Sheikh	↑ +45	46%	0.4	
10	Istanbul	↑ +1	-10%	19.8	57	Canada	↑ +13	11%	0.3	

Hay vida más allá... aunque no lo creas

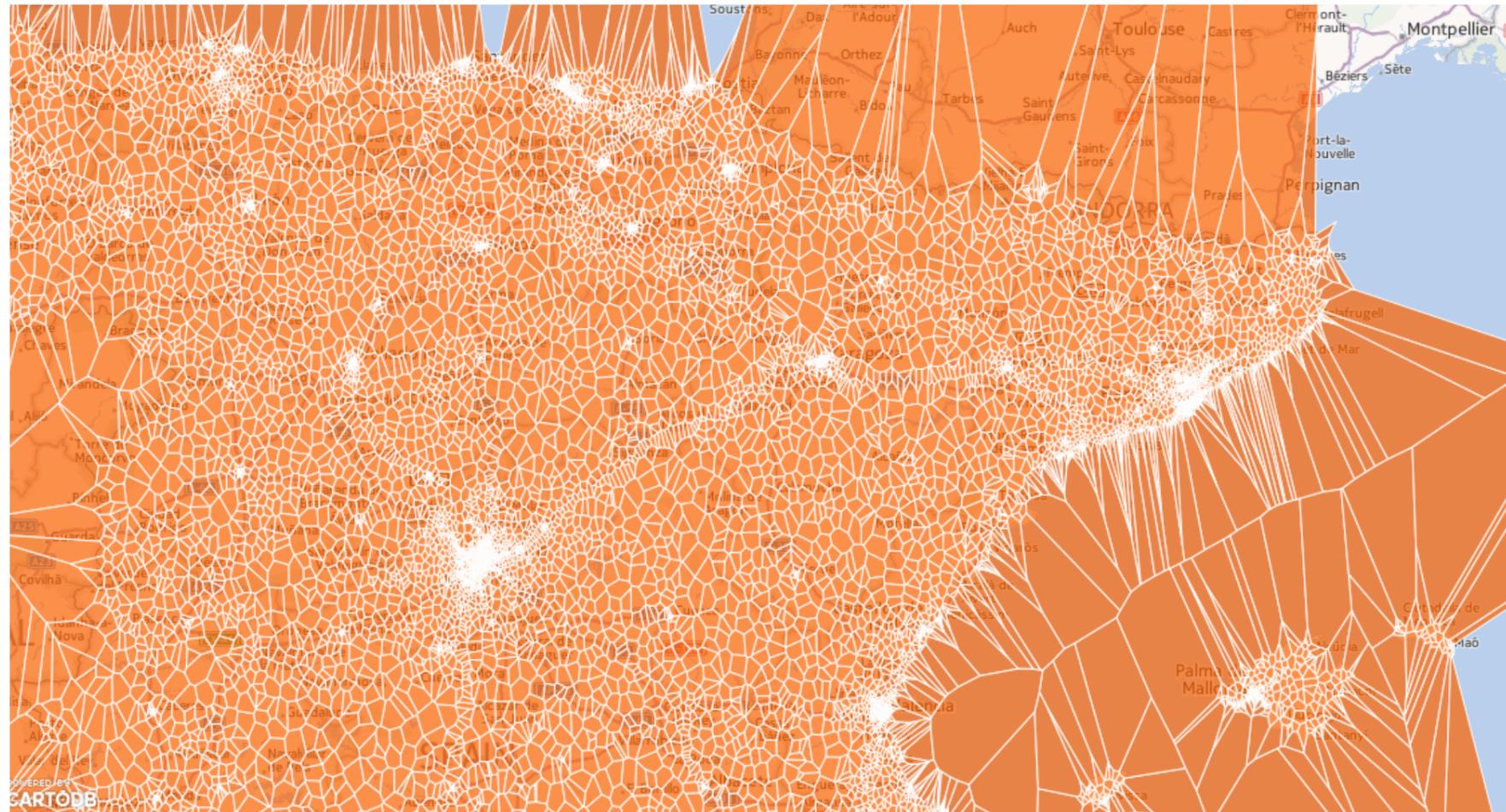
En tu ombligo no vas a encontrar la solución

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
PARA EL SECTOR HOTELERO

BIG DATA Y TURISMO: NUEVOS INDICADORES PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA

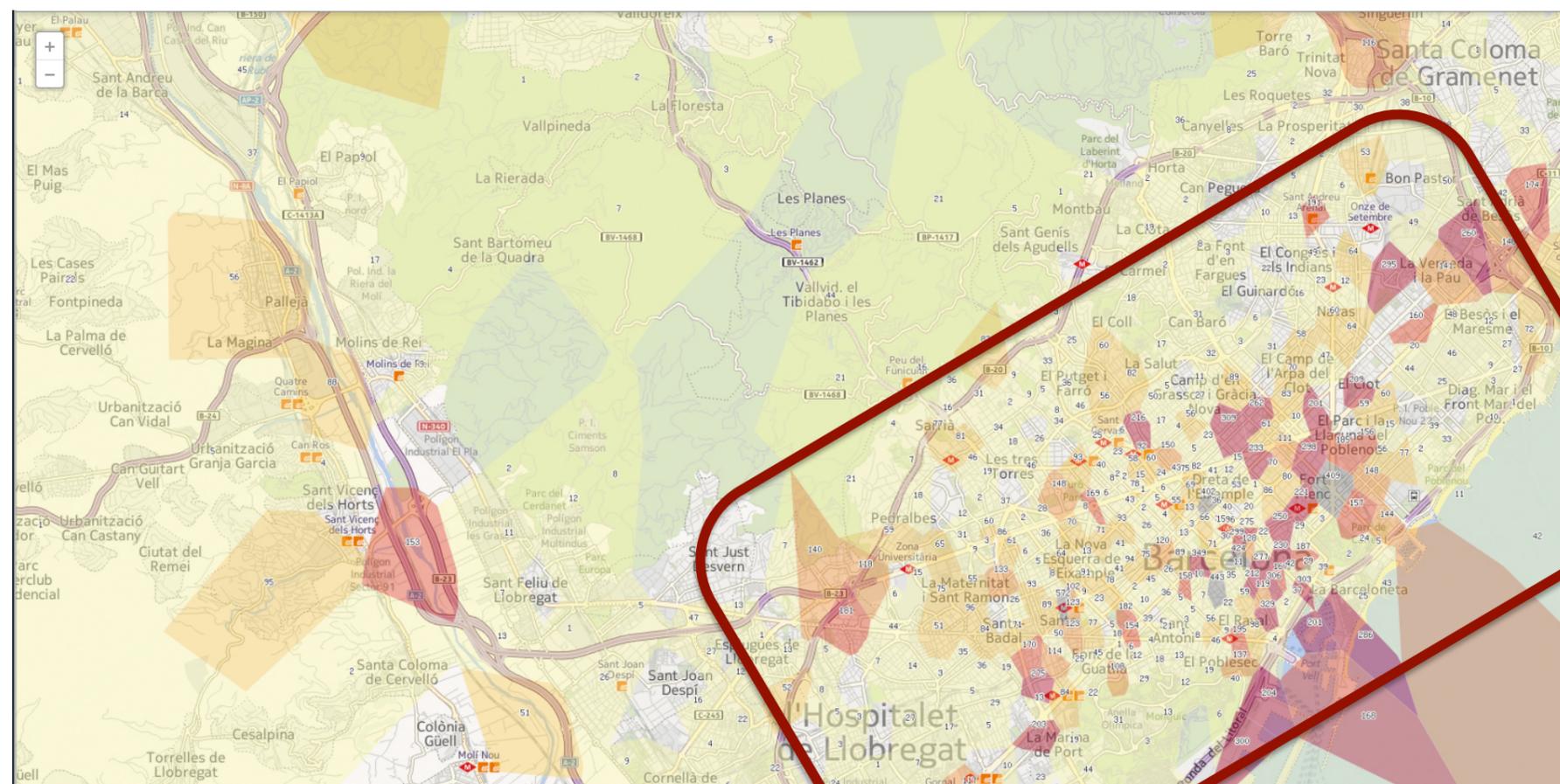
 RocaSalvatella  *Telefonica*

Tomas de decisiones insospechadas



Tomas de decisiones insospechadas

Mapa de rusos en Barcelona de 21 a 24h

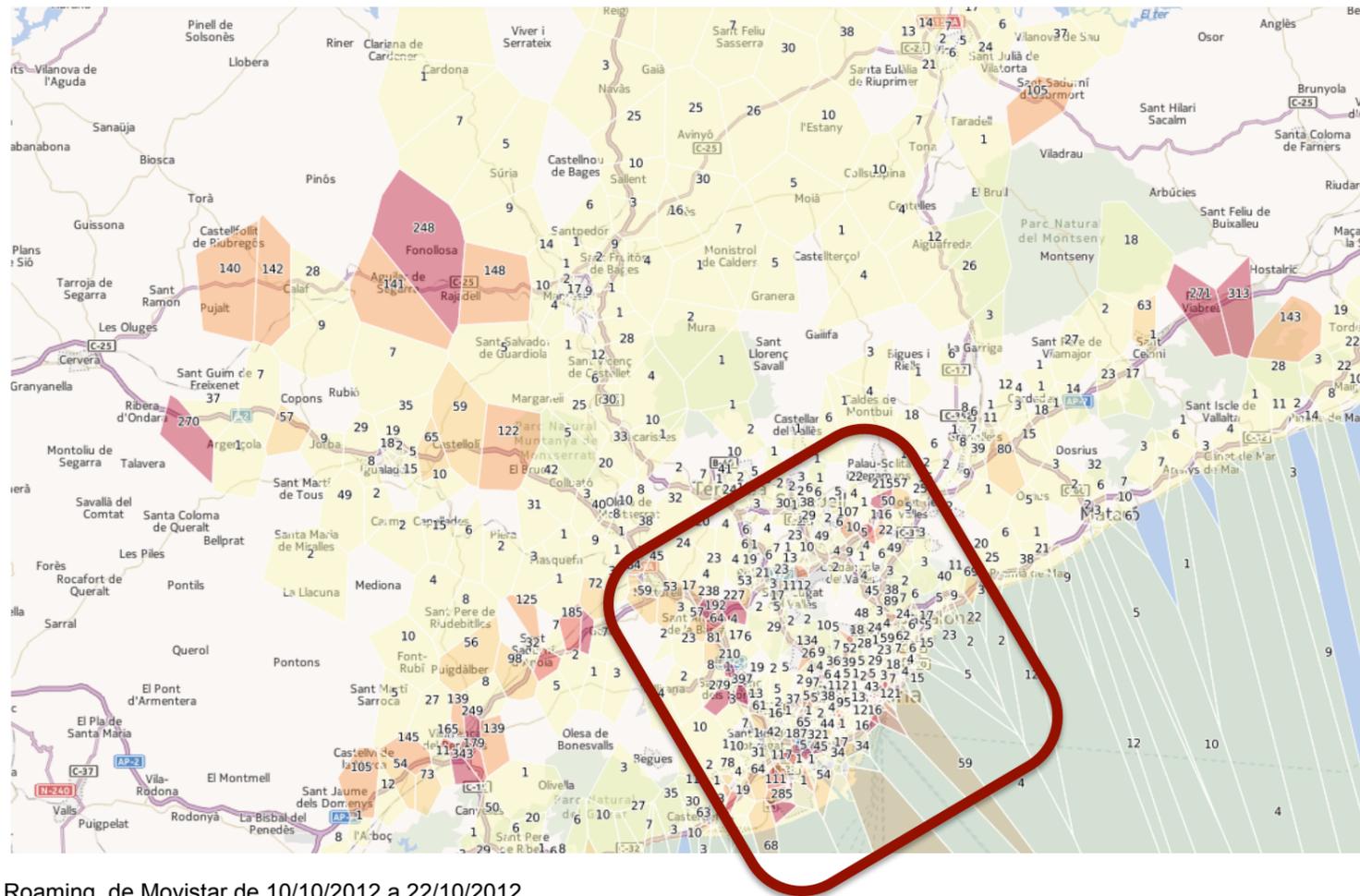


datos de Roaming de Movistar de 10/10/2012 a 22/10/2012

RS RocaSalvatella

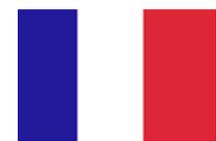
innova
Bilbao 2016

Mapa de **portugueses** en Barcelona de **21 a 24h**



datos de Roaming de Movistar de 10/10/2012 a 22/10/2012

¿Qué tipo de turistas queremos?



91,71€



122,67€



186,06€



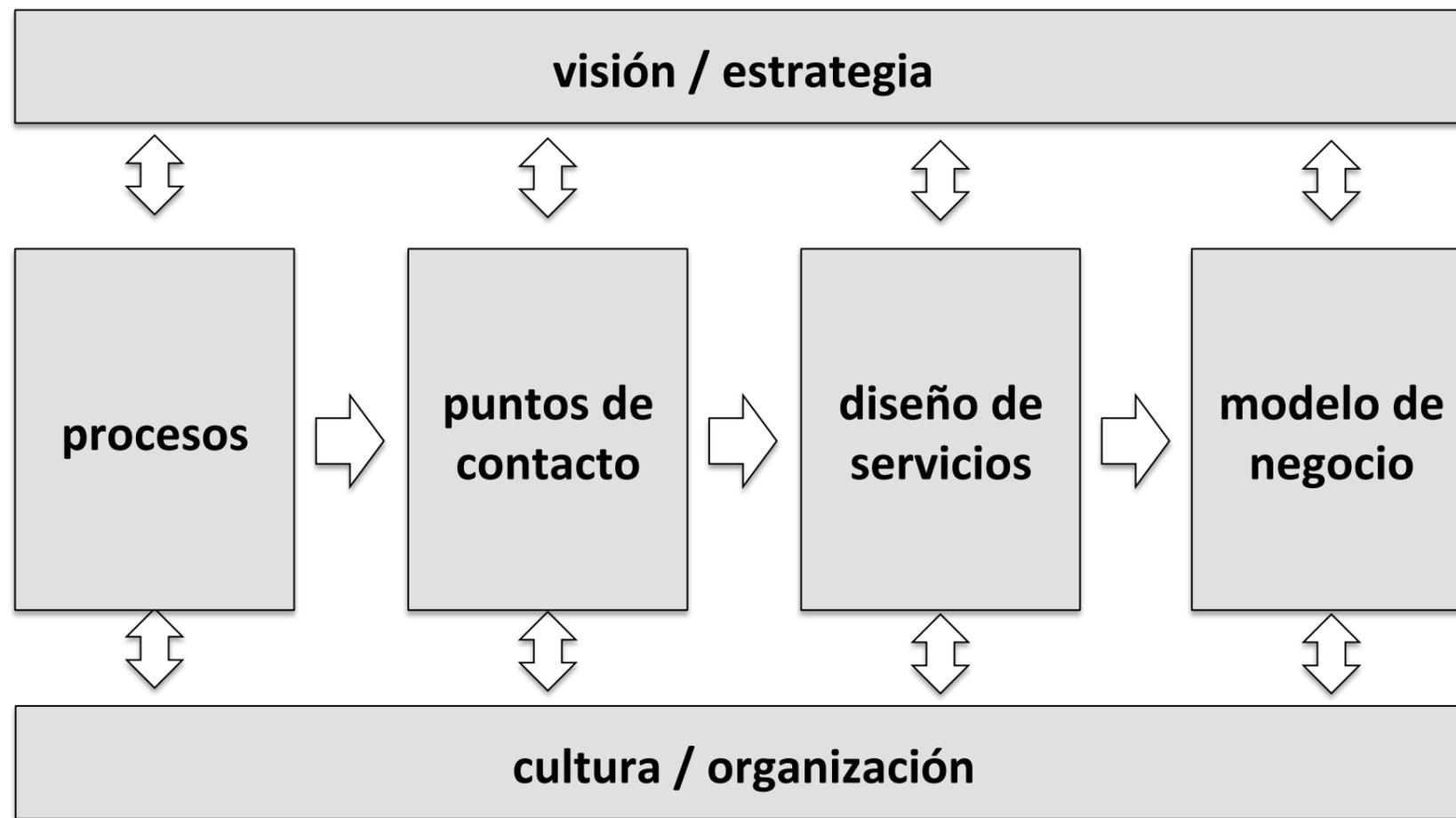
4 ¿FOCO?

NEGOCIO



¿Has pensado en la visión interna?

La implantación y su éxito depende de la visión y la cultura



¿Has pensado en la visión interna?

La implantación y su éxito depende de la visión y la cultura

1 ¿Tecnología? **CLIENTE**

2 ¿4 P's? -> **4F's**

3 ¿Big Data? -> **BIG QUESTION**

4 ¿Foco? -> **NEGOCIO**

El reto de la estrategia digital: si miramos dónde siempre encontraremos lo de siempre

Marc Cortés

@marccortes

marc@rocasalvatella.com