

# FOCUS GROUP MEETING TEMÁTICO

## Turismo

### Relatório da Sessão

Data: 17 de julho de 2020

Local: Microsoft Teams

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## 1. Programa da Sessão

**11h00** Abertura da Sessão

**11h10** Pitch - apresentação de tendências e tecnologias disruptivas

**12h20** Conclusões e Encerramento

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## 2. Relatório da Sessão

O *Focus Group Meeting* subordinado ao Tema “Turismo” teve lugar no dia 17 de julho de 2020 e foi organizado com o apoio do Turismo de Portugal. Este evento decorreu através do Microsoft Teams devido às restrições de interação social impostas no país no contexto pandémico do COVID-19.

O seu principal objetivo passou pela dinamização de ações de procura tecnológica através da Inovação Aberta, no sentido de incrementar o número de dinâmicas de inovação empresarial a partir do conhecimento gerado no sistema I&I. Desta forma, a sessão consistiu na apresentação de ideias de projeto em fase pré-comercial de I&D com potencial de valorização no mercado, através de metodologias de Inovação Aberta.

### Abertura da Sessão

A abertura da sessão foi feita por Cláudia Azevedo, da Agência Nacional de Inovação (ANI).

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## Pitch - apresentação de tendências e tecnologias disruptivas

### Objetivo e Metodologia

Com o objetivo de promover a apresentação, teste e validação de ideias de projeto em fase pré-comercial de I&D, foram previamente identificados um conjunto de empresas, centros de investigação e centros de interface tecnológicos (CIT), que foram convidados a propor tecnologias para apresentar.

As tecnologias apresentadas foram devidamente enquadradas nos seguintes domínios:

- TIC aplicadas ao Turismo;
- A importância da tecnologia para a melhoria da experiência do cliente;

As apresentações das tecnologias seguiram o seguinte formato:

- **Pitch** (5 minutos por cada tecnologia)
- **Questões e debate** (5 minutos)

### Tecnologias apresentadas

Foram apresentados quatro *pitches* subordinados ao tema “Turismo” tendo sido as tecnologias apresentadas conforme o quadro que se segue:

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

<b>Domínio</b>	TIC aplicadas ao Turismo			A importância da tecnologia para a melhoria da experiência do cliente
<b>Tecnologia</b>	Plataforma de comunicação baseada em inteligência artificial para hotéis	Plataforma integrada que dá resposta aos mais diversos desafios operacionais do setor do Turismo	Revenue Management System	Aplicação móvel que pretende enriquecer e tornar mais cómoda a experiência dos turistas que visitam Portugal
<b>Promotor</b>	Hijiffy  Tiago Araújo	Infraspeak  Felipe Ávila da Costa	XLR8 Revenue Management System  José Pedro Almeida	LUGGit  Ricardo Figueiredo

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## Resumo das Tecnologias Apresentadas:

### HiJiffy

A HiJiffy desenvolveu uma plataforma que centraliza os principais canais de comunicação usados pela indústria hoteleira (do email a um widget de conversação no website, das mensagens enviadas via Booking.com às que são recebidos através das redes sociais). Cada canal que é integrado dispõe de um assistente virtual com base em I.A. que automatiza a maioria das interações dos hóspedes, dando resposta automática às questões mais frequentes como o horário de check-in, o horário do pequeno almoço ou a existência de lugar de estacionamento. As interações são medidas em todos os canais, o que possibilita dar uma visão global do atendimento ao cliente neste sector, desde os tempos de resposta, à satisfação dos hóspedes e aos temas que levantam mais dificuldades.

Para os hotéis, as vantagens são enormes: os agentes não precisam de saltar entre múltiplas plataformas para gerir o atendimento ao cliente, têm o seu esforço largamente reduzido porque a maioria das interações são respondidas pela assistente virtual e têm ainda ao dispor métricas para analisar e melhorar o atendimento que estão a prestar. Na perspetiva dos clientes, tem sempre ao dispor uma maneira cómoda, simples e fácil de contactar os hotéis pelo canal preferencial.

### Infraspeak

O Infraspeak é uma plataforma integrada que dá resposta aos mais diversos desafios operacionais do setor do Turismo. Hotéis, aeroportos, cruzeiros, agências de viagens e diversos outros operadores turísticos partilham do desafio de atender às expectativas dos seus clientes, procurando a excelência quer através da qualidade do produto/serviço, quer através da experiência holística do cliente. Nesse sentido, o Infraspeak atua como um facilitador ativo e inteligente que permite um planeamento, gestão, medição e análise de processos de limpeza/housekeeping, manutenção, auditorias, HACCP, etc. que no seu conjunto potenciam ou

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

destroem a excelência dos serviços prestados. Adicionalmente, o Infraspark permite uma comunicação interna ágil, diminuindo os atritos entre as equipas, bem como potencia a poupança através dos seus módulos de gestão de stock e *utilities*. No mercado desde 2015, o Infraspark tem permitido que clientes como Vila Galé, Portobay, IHG, Martinhal, Douro Azul, Agências Abreu e centenas de outros possam identificar e resolver problemas antes mesmo que os clientes percebam, enquanto poupam e ganham eficiência operacional.

### **Revenue Management System**

Primeiro e único sistema baseado em Inteligência Artificial desenvolvido desde a sua origem para se tornar num assistente estratégico hoteleiro. Providenciamos uma solução interativa que permite alcançar resultados de receita extraordinários e poupar tempo.

### **LUGGit**

A LUGGit é uma plataforma tecnológica que através de uma aplicação móvel (disponível em iOS e Android) permite a quem viaja, requisitar em tempo real, um Keeper para que este lhe recolha, guarde e entregue a bagagem onde e quando o viajante assim entender.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## Encerramento da Sessão

O encerramento da sessão foi feito por Sérgio Guerreiro, diretor executivo do Turismo de Portugal.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional



## ANEXOS

### Entidades participantes

- Associação Turismo do Algarve
- Câmara Municipal da Ribeira Grande
- Câmara Municipal de Albufeira
- Câmara Municipal de Fafe
- Centro Tecnológico da Cortiça
- CIM Alto Minho
- CLEVER HOSPITALITY ANALYTICS
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte
- Confraria Chave Dourada
- Cosmos
- Creative Circle
- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa
- Escola Secundária de Felgueiras
- Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo do Algarve
- Escola Superior de Hotelaria e Turismo
- Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu
- Forest Land, Lda
- Go2Lisbon

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

- Hoteis Eurosol
- Ilhas de Valor
- Infraspak
- INOVINTER
- Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Instituto Politécnico de Viseu
- Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo
- LUGGit
- Luso Vincci Unipessoal Ida
- Moura e Silva & Filhos Lda
- Município de Ponte de Sor
- Natural History Museum, Londres
- Nova SBE
- Out of the Border
- Politécnico de Leiria
- Portugal A2Z Walking and Biking
- Portugal Excellence Tours
- Portugal Ventures
- Quaternaire Portugal
- Região de Turismo do Algarve
- Sigma Team Consulting SA
- Strategia Consultoria

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

- TRIPNOW VIAGENS E TURISMO
- Turimix, Unipessoal Lda.
- Turismo de Portugal
- Associação Turismo do Algarve
- Câmara Municipal da Ribeira Grande
- Câmara Municipal de Albufeira
- Câmara Municipal de Fafe
- Centro Tecnológico da Cortiça
- CIM Alto Minho
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte
- Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa
- Escola Secundária de Felgueiras
- Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo do Algarve
- Escola Superior de Hotelaria e Turismo
- Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu
- INOVINTER
- Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Instituto Politécnico de Viseu
- Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo
- Município de Ponte de Sor

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

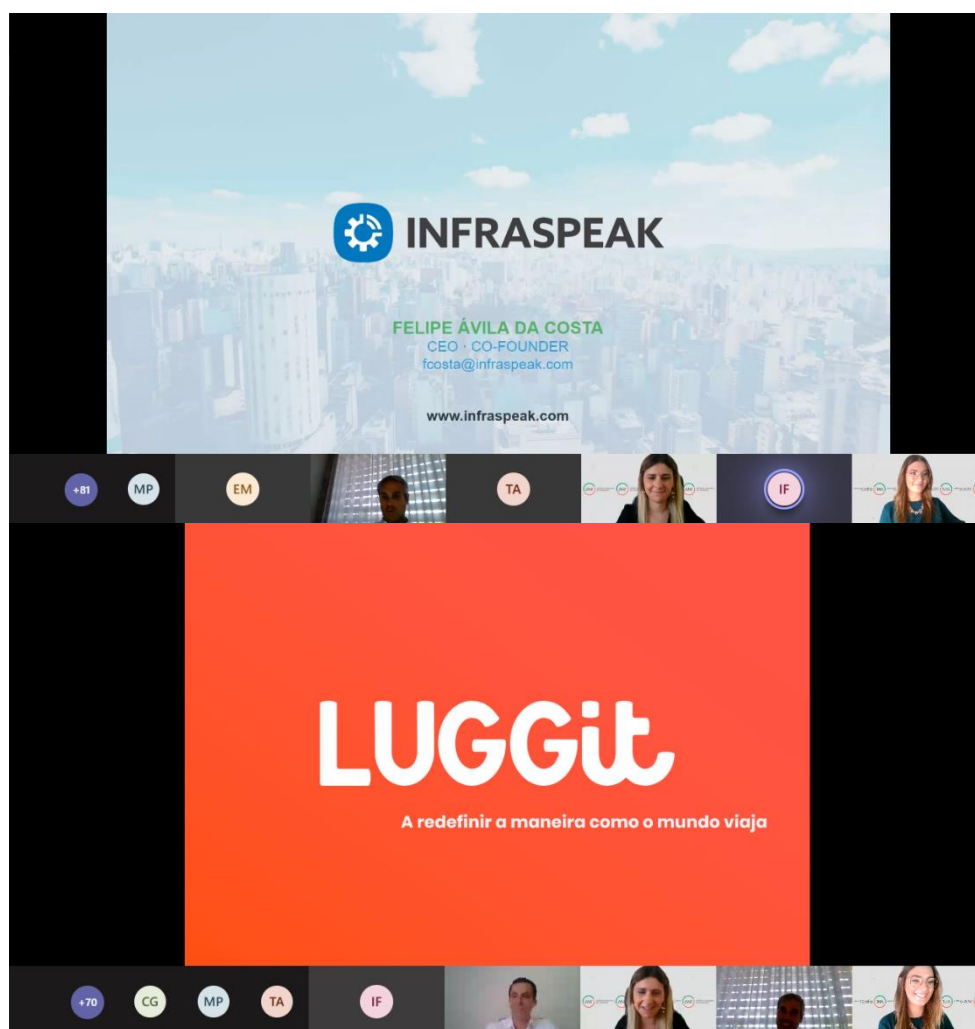
- Natural History Museum, Londres
- Nova SBE
- Politécnico de Leiria
- Portugal Ventures
- Região de Turismo do Algarve
- Turismo de Portugal
- Universidade da Beira Interior
- Universidade de Aveiro
- Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
- Universidade do Algarve
- Vila Galé Hotels
- Villas-Boas Sacadura Botte, Lda
- xlr8m
- Yunit Consulting

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## Registo fotográfico



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

**O DESAFIO:**

"Vender o produto certo, ao cliente certo, no momento certo (através do canal certo) pelo preço certo." \*

\* DEFINIÇÃO DO REVENUE MANAGEMENT DE ROBERT C. CHEN

temos trabalhado com esta a parilha a ao nível. [Ver a parilha](#) [Ver a parilha](#)

**Hijiffy**

FOUNDED	FUNDING	OFFICES	WORKING WITH
2016	Mobile World Capital Sébastien Lefebvre	Lisboa Barcelona	600+ Hotels 15 Countries

Premios

JANUARY 2020	MAY 2020
Most Innovative Tourism Solution	Prémios Empreendedor XXI

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional