

MINSAIT SE ALÍA CON GRUPO PIÑERO PARA MEJORAR SU ATENCIÓN AL CLIENTE Y EVOLUCIONAR EL SISTEMA DE VENTAS DE SUS RESIDENCIAS TURÍSTICAS

- **La compañía se convierte así en socio tecnológico del grupo turístico en su evolución digital, con un sistema que homogeniza todas sus operaciones de España y el Caribe, le permite tener un mayor control sobre los procesos operativos y automatiza sus ventas de forma más eficiente**
- **El proyecto contempla también la comunicación con el cliente, ofreciéndole una experiencia optimizada a través de los canales digitales, con una atención personalizada en función del contexto de compra**

Madrid, 4 de noviembre de 2020.- Minsait, una compañía de Indra, ha sido el socio tecnológico de Grupo Piñero en la mejora y optimización de sus sistemas de ventas y marketing directo para su división Residencial, con el fin de incrementar sus operaciones, ofrecer una atención diferencial a sus clientes y potenciales compradores a través de los canales digitales, y facilitar la apertura de nuevas oportunidades de negocio. Grupo Piñero, compañía turística española con más de 40 años de historia, estructura su actividad en tres unidades de negocio: Living Resorts, para su actividad hotelera, que cuenta con 27 establecimientos y más de 14.000 habitaciones en República Dominicana, México, Jamaica y España, complejos residenciales y campos de golf; Travels, para sus marcas de turoperación - Soltour - y receptivo - Coming2-; y Services, que agrupa otros servicios en destino.

Mediante la tecnología Salesforce Sales Cloud, Minsait ha creado una propuesta integral que contempla la digitalización y perfeccionamiento del departamento de ventas de Bahia Principe Residences, una apuesta innovadora con la que Grupo Piñero lleva años expandiendo su actividad y potenciando al máximo las sinergias entre sus empresas para proporcionar residencias de larga estancia y vivencias humanas únicas. Con el sistema de Minsait, la compañía podrá automatizar estos procesos, diseñar una experiencia más excelente a través de la web y mejorar la trazabilidad de las operaciones, teniendo un mayor seguimiento sobre las acciones comerciales y contribuyendo a que esas experiencias sean de mayor valor añadido, ya no sólo en su disfrute, sino en la propia operación de venta que las precede.

Según Jaime Sitjar, Director General de Bahia Principe Residences & Golf, “creemos en la mejora constante y en la innovación para mejorar la experiencia de nuestros equipos comerciales y nuestros clientes. De la mano de nuestro socio tecnológico Minsait, hemos digitalizado todo el proceso de venta de nuestros productos para ofrecer una experiencia de compra eficiente, segura y personalizada que nos ayude a aprovechar y potenciar las sinergias entre las empresas del grupo”.

Además, en tiempos del Covid-19, con desplazamientos más limitados, desde Minsait se está trabajando para llevar la digitalización a todo el proceso de la venta online, de manera que el comprador pueda desde su casa/país realizar todo el proceso como si estuviera en el destino, con tecnologías que permiten la atención por videoconferencia; visitas guiadas a la residencia en 3D; o conexión automática con el vendedor para ver en directo los alojamientos. Asimismo, la tecnología implementada facilita también el seguimiento online de la operación de forma integral por parte de los trabajadores de Grupo Piñero, con independencia igualmente del lugar desde el que ellos estén trabajando.

Atención más cercana al cliente

Por otra parte, para garantizar una comunicación integral (360) con los clientes finales, Minsait ha implementado en la compañía turística Salesforce Marketing Cloud. Este nuevo sistema de marketing relacional refuerza la conexión del grupo con los compradores y les ofrece una atención diferencial que

cubre todas sus necesidades y requerimientos a través de los diversos canales digitales donde se encuentra el cliente o mantiene interacción, tales como redes sociales, email o web, acompañándolo en todo momento y dando esa ventaja competitiva a su solicitud.

“Para nosotros es clave digitalizar los procesos de ventas y la personalización de la atención al cliente en el sector hotelero y residencial, siendo dentro de ello vital adaptar la experiencia del huésped y comprador para conseguir la fidelización”, explica Emilio Mora, Director de Travel en Minsait.

Para conseguir estos objetivos en Grupo Piñero, Minsait ha actuado especialmente en tres pilares que conforman la experiencia del cliente: personalización, a través del conocimiento de este y de su segmentación; optimización del tiempo de respuesta mediante la automatización de los procesos; y omnicanalidad, con una evolución diferencial de los canales digitales que permite atender al cliente durante todo el proceso de su viaje y fidelizar su relación con la marca, dando respuesta a las demandas que, hoy en día, y en un contexto cada vez más digitalizado, reclaman los viajeros. Cabe destacar que estas características están al 100% alineadas en ambas herramientas desplegadas, consiguiendo una vinculación del dato exacta.

“El conocimiento de nuestros clientes es uno de los objetivos principales de todos nuestros proyectos de digitalización: saber cómo llegan hasta nosotros, que están buscando, que les podemos ofrecer, como darles la mejor experiencia una vez que están en nuestras instalaciones, su nivel de satisfacción, su posible prescripción a su círculo de influencia”, destaca Mateo Ramón, CIO del Grupo Piñero. A lo que añade, “además, potenciamos el uso de la tecnología como vía para impulsar el crecimiento, a través de herramientas que permitan la excelencia operativa consiguiendo procesos más eficientes”.

El sistema implementado, igualmente, consigue una total integración con los sistemas previos de Grupo Piñero y cuenta con una absoluta escalabilidad, lo que facilita la implementación de futuros desarrollos o aplicaciones conforme las necesidades del grupo vayan aumentando. Esta capacidad es de gran valor en clientes que cuentan con un gran potencial de oferta y una implantación global.

En este sentido, cabe recordar que Bahía Príncipe Residences tiene diferentes productos ofertados que se dirigen, además, a públicos muy distintos, siendo necesaria una solución que no sólo pueda diferenciar las comunicaciones, contactos y los viajes de los diferentes países, sino que consiga una integración, totalmente autónoma, con los sistemas y equipos que el grupo también tiene en el Caribe, especialmente en República Dominicana y México, principales países donde desarrolla su actividad internacional. Retos a los que Minsait ha logrado dar respuesta con su propuesta, gracias a una solución que recoge de forma integral la relación con los clientes y, además, evoluciona en consonancia con la actividad del propio grupo, acompañándole en su crecimiento estratégico y en las proyecciones que, como tal, pueda tener su desarrollo digital para los próximos años.

Grupo Piñero

Grupo Piñero es un grupo turístico español de esencia 100% familiar fundado en 1977 por Pablo Piñero. Liderado por Isabel García (Presidenta) y sus tres hijas Lydia, Isabel y Encarna Piñero (Consejera Delegada y Vicepresidenta ejecutiva desde 2007), con el propósito de crear vivencias emocionantes para sus clientes y empleados. Grupo Piñero, que cuenta con un equipo integrado por 14.000 profesionales, gestiona 9 millones de estancias turísticas al año de clientes de más de 30 países. Con más de 40 años de historia, lleva a cabo su gestión de forma responsable para ofrecer la mejor experiencia a clientes y empleados y contribuir activamente al conjunto de la sociedad, en base a un plan estratégico centrado en tres ejes: innovación y desarrollo, digitalización y sostenibilidad.

Estructura su actividad en tres unidades de negocio: Living Resorts, para su actividad hotelera, que cuenta con 27 establecimientos y más de 14.000 habitaciones en República Dominicana, México, Jamaica y España, complejos residenciales y campos de golf; Travels, para sus marcas de turoperación (Soltour) y receptivo (Coming2); y Services, que agrupa otros servicios en destino.

Grupo Piñero incorpora desde 2014 la sostenibilidad a su gestión, con el fin de ser una empresa responsable y comprometida con su equipo, con las comunidades donde opera, con sus proveedores y con el medio ambiente. A través de su estrategia de Responsabilidad Corporativa, persigue que su modelo de negocio contribuya al desarrollo económico y social y a la preservación medioambiental de los mercados en que está presente desde 2017.

Acerca de Minsait

Minsait, una compañía de Indra (www.minsait.com), es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

Acerca de Indra

Indra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2019, Indra tuvo unos ingresos de 3.204 millones de euros, más de 49.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.