



SmartOffice
Palma

18 de Marzo 2016
Parc BIT (Palma)



PALMA

#SmartCity

#Smart Destination

Transformación de la ciudad de Palma hacia la Smart City /Smart Destination

Una ciudad inteligente es sinónimo de eficiencias, ahorro, mejora y nuevos servicios, colaboración público –privada , nuevas tecnologías y visión holística

SmartCity

Smart Destination

Tomeu Crespí Seguí

- Responsable Innovación Consorcio Playa de Palma
- Coordinador de la Smartoffice Palma



Los avances en conectividad, la irrupción de la web 2.0, el creciente uso de los dispositivos móviles y las redes sociales ha propiciado un enorme impacto en el turismo, siendo uno de los sectores que más profundamente ha cambiado

MILLENIALS	BIG DATA	ROBÓTICA	FORMACIÓN 2.0
SMART PHONES	PREDICCIÓN. INFORMACIÓN TIEMPO REAL	APPS MÓVILES	CLOUD COMPUTING
SOCIAL FREE WIFI	AIRBNB	TRPADVISOR TRIVAGO KAYAK	EXPERIENCIAS PERSONALIZABLES
SMART CITY	SMART DESTINATION	VISIBILIDAD MARKETING ONLINE	CHAT MENSAJES INSTANTÁNEOS
OPEN DATA	ENERGIAS LIMPIAS "0" co2	RSE RSC	NFC, QR, RFID, 3D
REALIDAD AUMENTADA	WEARABLES	MOBILE RevPAR	OFICINA TURÍSTICA 2.0

El #DTI es hoy

ESCENARIO



smart city expo
WORLD CONGRESS

SMART CITIES
CHANGE THE WORLD

Barcelona
19-21 Noviembre 2013

Fira Barcelona

Área Visitante Idioma Buscar

EL EVENTO CONGRESO EXPOSICIÓN NETWORK



Centro Nacional de Referencia
de Aplicación de las TIC basadas
en fuentes abiertas

Oportunidades para
emprendedores en una Smart
City



eSMARTCITY.es
Todo sobre Ciudades Inteligentes

INICIO ACTUALIDAD TV GUÍAS SERVICIOS ESPECIALES

ARTICULOS

europa servicio del turismo inteligente
press.es | ISLAS BALEARES

Jueves, 11 de Julio 2013

SE INTEGRA EN LA RED ESPAÑOLA DE CIUDADES INTELIGENTES

**Palma da sus primeros pasos para consolidarse como
una SmartCity**

Destinos turísticos

Segittur sintetiza las claves del proyecto en un nuevo documento

09 ABRIL, 2013



QUÉ ES UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE #DTI

Destinos Piloto: Destinos Turísticos Inteligentes



Interacción e integración del turista

Mejora de la competitividad y rentabilidad

Mejora calidad de vida de residentes



Un destino turístico **innovador**, consolidado sobre una **infraestructura tecnológica** de vanguardia, que garantiza el **desarrollo sostenible** del territorio turístico, **accesible para todos**, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.



PALMA. LAS ESTRATEGIAS DE CAMBIO HACIA UNA SMART CITY Y UN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE



**ENERGÍAS
RENOVABLES**



**MODELO
TURÍSTICO**



**INNOVACIÓN
SMARTDESTINATION**



**ADAPTACIÓN
CAMBIO CLIMÁTICO**



**DESTINO
SEGURO**



**CALIDAD
DE VIDA Y EMPLEO**



**MOVILIDAD
SOSTENIBLE**



**URBANISMO
SISTEMAS URBANOS
Y ARQUITECTURA**



**VALORES
TRADICIONALES**



**DESTINO
ACCESIBLE**



**LIDERAZGO
GOBERNANZA**



**EUROPA
2020**



**MARKETING
PRODUCTOS**



**POSICIONAMIENTO
OFFLINE Y ONLINE**



**SISTEMA
DE EXPERIENCIAS**



**ATRACCIÓN
INVERSIONES**

2016. BENEFICIOS DE UN DTI



**DESTINO
INNOVADOR
MEJORA
COMPETITIVIDAD**



**ATRAER
INVERSIÓN
NUEVAS
OPORTUNIDADES**



**MEJORA
EXPERIENCIA
TURISTA
(ANTES, DURENTE Y DESPUÉS)**



**MEJORA CALIDAD
DE VIDA
RESIDENTES**

La percepción que recibe el turista del destino es global, formada por multitud de micro-experiencias de diferentes proveedores. Ha llegado el momento de crear sinergias, y de definir entre todos lo que el destino quiere ser.



4 EJES DEL #DTI



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



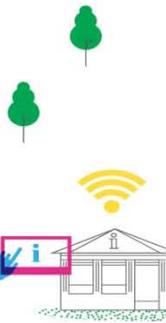
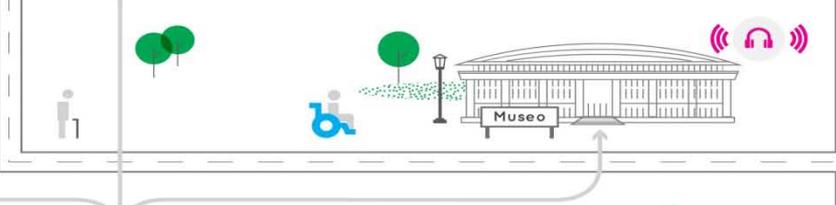
SEGITTUR
turismo e innovación



Promoción
Comercialización
Información



Infraestructuras
Servicios

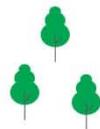
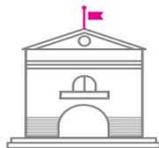


Smart
tourism office

Experiencias
turísticas



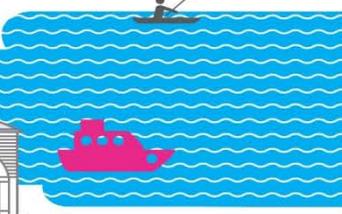
Instituciones



Conservación
del patrimonio
y cultura local



Comercio local



**¿Qué hace
Palma
en cada eje?**

4 EJES DEL #DTI



INNOVACIÓN



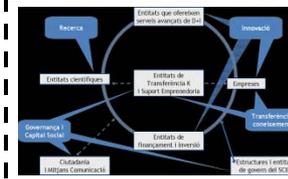
PLAN RECONVERSIÓN DESTINO PLAYA DE PALMA



PLAN DIRECTOR SMART DESTINATION



FUNDACIÓN TURISMO 365
Plan de marketing destino turístico



SINERGIAS SISTEMA DE INNOVACIÓN BALEAR



CREACIÓN SMART OFFICE



MODELO DE CIUDAD. URBAN_DUSI. PGOU

4 EJES DEL #DTI



TECNOLOGÍA



**PORTAL DE
PROMOCIÓN
TURÍSTICA**



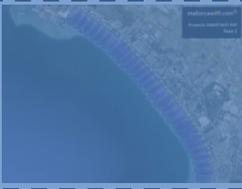
**PORTAL
OPEN DATA**



**APPS MÓVILES Y
GEOLOCALIZACIÓN**



**OFICINAS
TURÍSTICAS 2.0**



**WIFI GRATIS
PLAYA DE
PALMA**



**WIFI GRATIS
CIUDAD PALMA**



**CATÁLOGO DE
APLICACIONES
MÓVILES
TURÍSTICAS**



**TARJETA TURÍSTICA
PALMA PASS**

4 EJES DEL #DTI



SOSTENIBILIDAD



ACCESIBILIDAD



**MONITORIZACIÓN
ENERGÉTICA
EDIFICIOS
MUNICIPALES**



**PORTAL WEB
ACCESIBLE**



**MEJORA
EFICIENCIA
ALUMBRADO
PÚBLICO**



**MESA
ACCESIBILIDAD-
DOCUMENTACIÓN**



**MONITORIZACIÓ
DE XARXES DE
DISTRIBUCIÓ**



**NUEVA OFICINA
PALMA
ACCESIBLE**



**TECNIFICACIÓ DE
L'ÀREA DE MEDI
AMBIENT**



**PLAYAS
ACCESIBLES**



**TELELECTURA DE
COMPTADORS
AIGUA**



**PREMIOS
CIUDAD
PARA TODOS**

Las 8 claves



PRINCIPALES PASOS PALMA TRANSFORMACIÓN DTI

Adhesión a la ENOLL
Red Europea de Living Labs



Proyecto CIVITAS
Aprobado

CIVITAS

Adhesión a la nueva
Red Española de ciudades inteligentes



Creación de la
Smart Office



Ejecución Acciones
Proyectos **Smr City Smart Destination**



Acceso a financiación
Para smart City
Red.es



2010-12-13

2014 -15

2016

SEGITTUR
turismo e innovación

Estrategia
Reconversión digital
Destino Maduro



es.INTERNET

Adhesión a la
plataforma es.internet
al **GT de SmartCities**

AENOR

Adhesión al
Comité Técnico de Normalización sobre Ciudades Inteligentes



Elaboración
Plan director Smart City Palma.

Palma de Mallorca
Smart Destination

Palma recibe
Distintivo
Smart Destination

**CONSOLIDACIÓN
SMART CITY
SMART DESTINATION**

RECONOCIMIENTOS

europa press

Islas Baleares

Baleares Turismo

DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

Palma recibe la distinción como 'Destino turístico inteligente'



smartcity
red española de ciudades inteligentes

LIDERADO POR PALMA DE MALLORCA.

Palma de Mallorca
Smart Destination

CISCO Meraki

BLOG HOME ATTEND A WEBINAR

TRANSFORMING THE CITY OF PALMA DE MALLORCA INTO A SMART DESTINATION

September 16, 2014
Posted by: Jackie Roeve

Providing free and accessible WiFi to millions of users along the beaches of Palma has revolutionized the tourist industry for this Spanish city.

Technology continues to revolutionize the way people interact, shop, and carry out day to day activities. In Mallorca, the City of Palma is taking great steps to integrate technology into the daily operation of its seaside district, which is one of Europe's most popular vacation destinations with over a million tourists every year. Using Cisco Meraki APs, they are working to enhance the quality of life by providing free wireless to their residents and visitors throughout the Playa de Palma.

Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro

4 Pautas de actuación para convertirse en un destino turístico inteligente: guía práctica

Palma de Mallorca

El Ayuntamiento de Palma de Mallorca creó una oficina que coordina y lidera todas las acciones encaminadas a la reconversión. La "SmartOffice" está formada por un equipo coordinador y por representantes técnicos de cada regiduría, departamento municipal y empresa pública del Ayuntamiento.

En su Plan Director, Palma puso el foco en la innovación, las TIC y el fomento de la generación de ideas, en colaboración con el sector privado, que reporten un beneficio a la ciudad. Merecen ser destacadas las siguientes iniciativas:

- **SmartWiFi en Playa de Palma:** Un proyecto conjunto del Consorcio de Playa de Palma y los Ayuntamientos de Palma de Mallorca y Lluçmajor planteado con un doble objetivo: por un lado, ofrecer acceso libre a internet a los ciudadanos y a

los turistas, y por el otro, servir de red de telecomunicaciones de datos encriptados para una serie de servicios de autoprestación del Ayuntamiento en materias como la seguridad y la movilidad. En la actualidad es la zona continuada más extensa de Europa en ofrecer wifi gratuito a residentes y turistas.

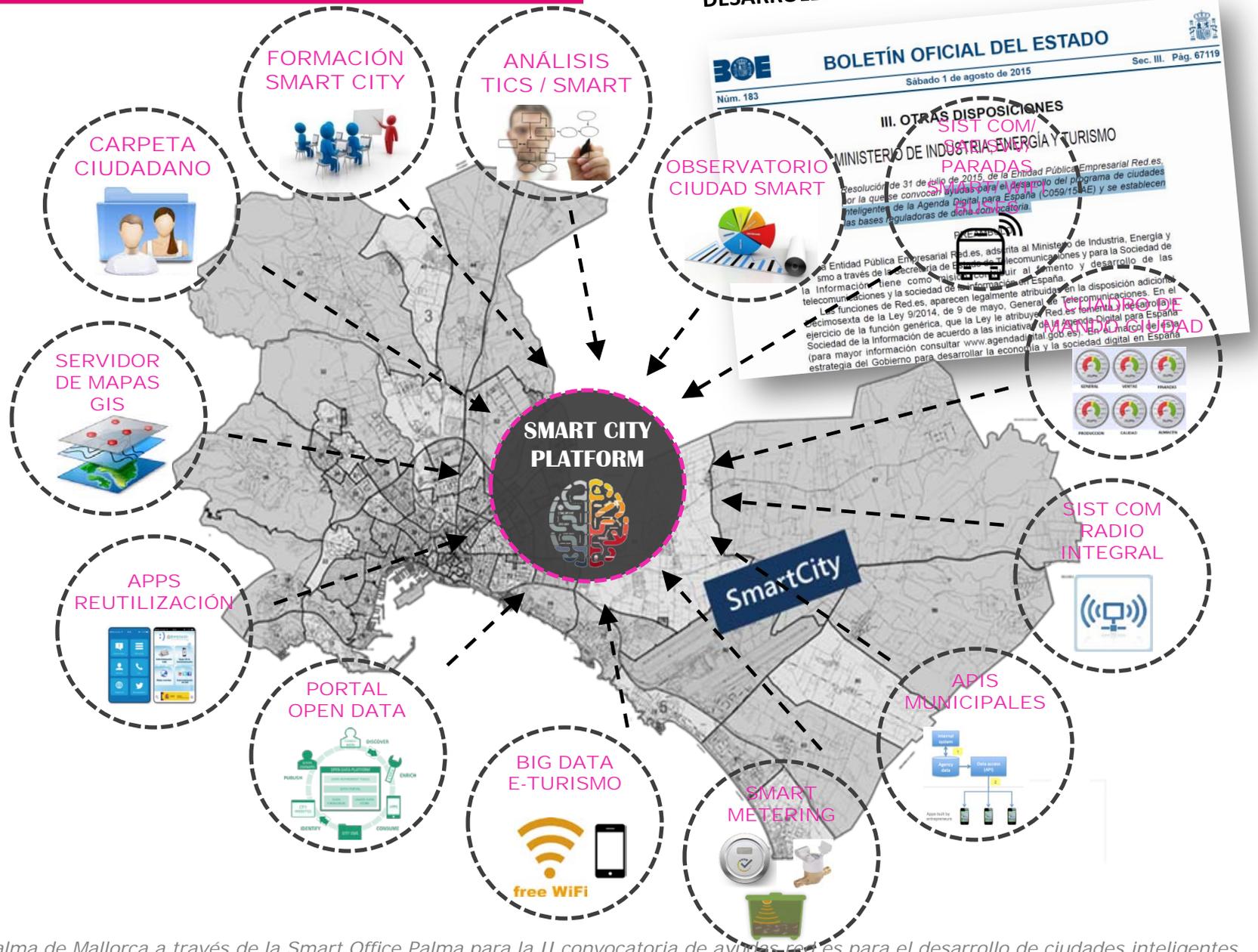
- **Plataforma CMX (Customer Monitoring Experience):** Estudian el comportamiento del turista en la ciudad en tiempo real a través de las aplicaciones móviles disponibles y pueden actuar en consecuencia.
- **Plataforma de Business Intelligence:** Plataforma que permitirá abrir todos los datos al sector privado, de manera que estos puedan aprovecharlos para sus empresas.



Próximos pasos
Palma #DTI

ACTUACIONES PALMA RED.ES

“II CONVOCATORIA DE AYUDAS RED.ES PARA EL DESARROLLO DE CIUDADES INTELIGENTES”



CERTIFICACIÓN DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

COMITÉ AENOR: AEN/CTN 178/XXX
Ciudades inteligentes.
SC5: Destinos turísticos inteligentes

PNE 178501 Sistema de Gestión de los DTI. Requisitos
PNE: 178502: Indicadores de los DTI



La propuesta de la normalización de los “Destinos Turísticos” es una actividad que convertirá a España en referente a nivel internacional.



MARCO DE RELACIÓN CON LOS AGENTES INTERNOS Y EXTERNOS

La SmartOffice Palma nace como una necesidad de coordinar y centralizar todas las actuaciones Smart que se plantean para la ciudad de Palma de Mallorca. Así como garantizar el correcto desarrollo del Plan director Palma Smart City / Smart Destination aprobado en pleno el año 2013.

La Smart Office Palma en relación con todos los agentes (generadores de conocimiento, empresas, sociedad civil y admón) es fomentar la generación de ideas que redunden en un beneficio para la ciudad. Examinando y analizando los proyectos que sigan una visión global y que tengan repercusiones en la ciudad además que sean viables y sostenibles por ellos mismos.

PRINCIPIOS DE LAS ACCIONES SMART PARA LA CIUDAD DE PALMA

La Smart Office Palma ha definido una serie de principios que debe cumplir a cualquier actuación o proyecto Smart que se proponga:

- Eficiencia y estudio de repercusión económica de la implantación.
- Que se resuelva un problema o cubra una necesidad evidente e identificada
- Que implique una prestación de un servicio nuevo o mejore sustancialmente otro.
- Que la carga de trabajo que imponga la actuación sea asumible por los recursos humanos o departamento responsable y se programe para llegar a producirse.
- Que se traduzca en un ahorro cuantificable.

RECURSOS
FINITOS

EFICIENCIA

SOSTENIBILIDAD

99.9%

INDICADORES #DTI

117
USERS TOTAL

2,470
NEW DAILY PHOTOS

14.85%



**INDICADORES
SMART CITY
COMISIÓN
EUROPEA**

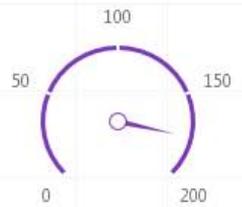
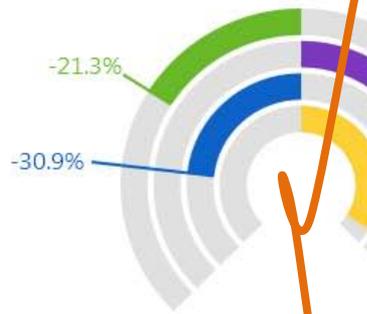
**FUTUROS
INDICADORES
DTI AENOR**

**INDICADORES
TURÍSTICOS
URBANTUR**

**INDICADORES
MEDIAMBIENTALES
ETIS**

**INDICADORES
DTI
PROPUESTOS
SEGITTUR**

**INDICADORES
PROPIOS
DESTINO**



Visitors



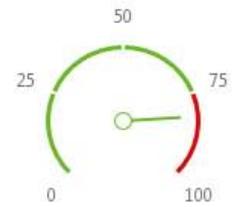
Converted Sales



67.35%

Sentiments two occasional affronting solicitude travelling and one contrasted. Fortune day out married parties.

**Smartech
Destination Kit**



BIG DATA. CAPTACIÓN USO DIGITAL DESTINO

Plataforma CMX
Customer Mobile Experience
Playa de Palma

I+D+i
COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

UIB
Universitat de les Illes Balears

EUROPA 2020



WI-FI USAGE IN PLAYA DE PALMA

Infographic provided by MallorcaWiFi, the innovative platform for managing and monetizing Wi-Fi services.

OVERVIEW
A leading Managed Service Provider is offering fully branded and managed Wi-Fi services to the largest beach of Palma de Mallorca and more than 30,000 unique Wi-Fi users.

- FREE Wi-Fi
- Location
- User Profile
- Device

More than 250,000 devices connected Per Month

- 20%
- 53%
- 33%
- 9%
- 5%
- 3%

51% of visits (more Wi-Fi devices at Month) are...

Facebook

Current session started: 12 minutes ago

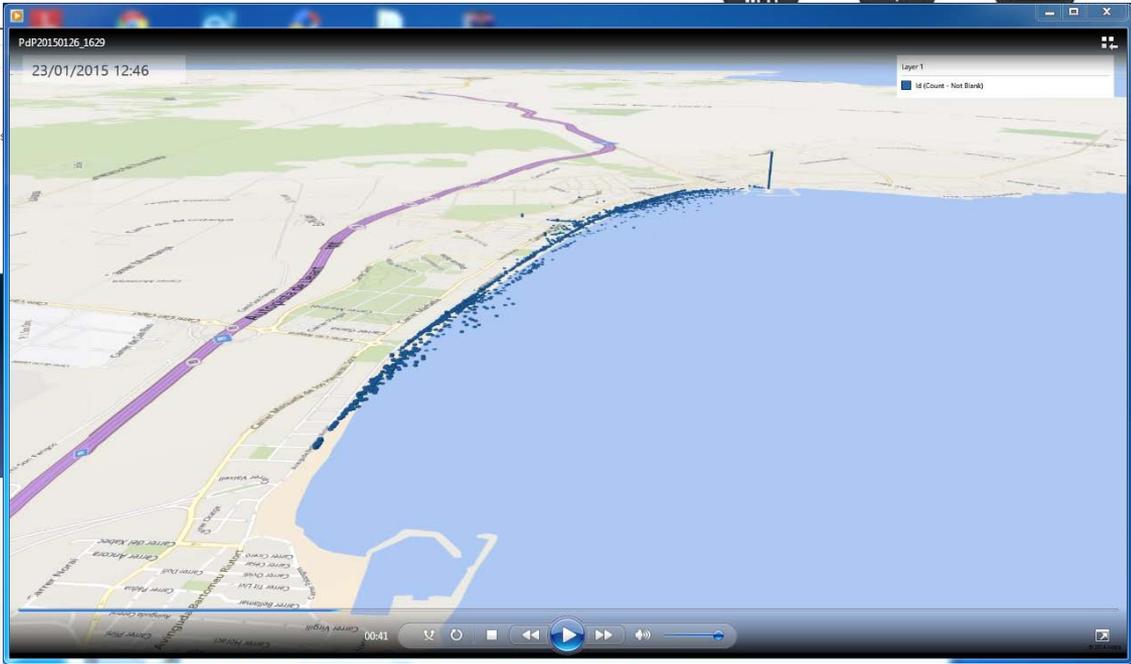
I wish this page would... make a wish

Map & floor plans
Access points
Clients
Traffic analytics
Event log
Air Marshal
Splash logins
Login attempts
Location analytics
Location heatmap
Summary report
PCI report

3753 clients transferred 95.92 GB in the last day.

Map of clients per access point

Place APs on map



MÁS DTI



**REALIDAD AUMENTADA,
HOLOGRAFÍAS,**



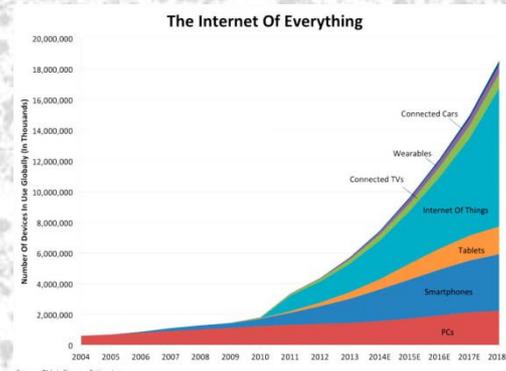
**RED DE CARGADORES
MÓVILES
Y MARKETING DTI**



**APPS A MEDIDA
SERVICIOS PUSH
GEOLOCALIZADOS**



**TURISMO COLABORATIVO
OPORTUNIDADES?**



**INTERNET OF
EVERYTHING?
TURISMO DE LAS COSAS?**



**2016 SEÑALÉTICA
DTI PALMA**

¿Me Pones un destino inteligente por favor?

Tomeu Crespí Seguí

- Responsable Innovación Consorcio Playa de Palma
- Coordinador técnico de la Smartoffice Palma



@tomeucrespi

tcrespi@consorcioplayadepalma.com

smartoffice@palma.es

<http://smartoffice.palmademallorca.es>