

# 10. TRANSFORMACIÓN DIGITAL (CRM, AUTOMATIZACIÓN, MARKETING DIGITAL)

Digitalización comercial específica para captación  
de tránsito náutico internacional

Documento de presentación

MARINAS DE ESPAÑA

# Contexto y Propuesta de Valor

## El Desafío Digital del Sector Náutico

La transformación digital en puertos deportivos trasciende la implementación genérica de herramientas para abordar desafíos específicos del sector náutico-deportivo. Los gestores portuarios tienen la oportunidad de aprovechar tecnologías digitales para **posicionarse competitivamente en mercados emisores europeos** y crear experiencias personalizadas que fidelicen usuarios de tránsito.

### Características Únicas del Marketing Náutico

- Ciclos de decisión largos - Planificación de temporada
- Alta estacionalidad - Dependencia meteorológica
- Coordinación multi-puerto - Creación de rutas atractivas
- Mercados emisores específicos - Francia, Alemania, Reino Unido, Italia



*La colaboración sectorial en marketing digital presenta oportunidades únicas para crear sinergias que amplifiquen el alcance individual y posicionen colectivamente las costas españolas como destino náutico preferente.*

# Problemáticas Operativas Críticas



## CRM Especializado en Gestión de Tránsito Náutico

Sistemas adaptados a patrones específicos: estacionalidad extrema y planificación anticipada de rutas.



## Marketing Digital para Captación Internacional

Estrategias de inbound marketing dirigidas a navegantes europeos con contenidos especializados.



## Automatización de Procesos Comerciales

Sistemas que consideren la especificidad de servicios náuticos y reservas condicionadas por meteorología.



*La colaboración sectorial en marketing digital presenta oportunidades únicas para crear sinergias que amplifiquen el alcance individual.*

# CRM Especializado - Retos y Oportunidades

## Gestión Avanzada del Cliente Náutico

### Segmentación Específica del Sector

Criterios específicos como tipo de embarcación, patrón de navegación, origen geográfico y estacionalidad de visita para facilitar personalización efectiva de comunicaciones.

### Gestión del Ciclo de Vida

Desafíos únicos derivados de períodos largos entre contactos, dependencia de factores externos y necesidad de mantener engagement durante períodos de inactividad invernal.

### Integración Operativa

Conexión entre CRM comercial y sistemas operativos para facilitar experiencias seamless desde primera consulta hasta facturación final, incluyendo reservas y modificaciones.



### Áreas que requieren análisis colaborativo:

- Criterios óptimos de segmentación basada en patrones de navegación
- Estrategias para gestión de ciclos largos de decisión
- Modelos de integración CRM-gestión operativa

# Marketing Digital Internacional

## Estrategias para Mercados Emisores Europeos

### Contenidos Especializados

Creación de contenidos que combinen información práctica con elementos inspiracionales sobre experiencias náuticas.

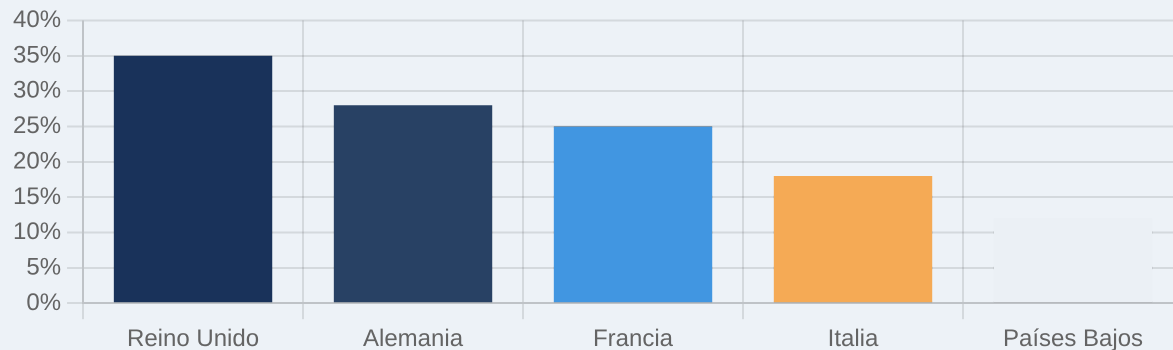
### Optimización SEO Multiidioma

Estrategias SEO para términos náuticos en múltiples idiomas, considerando diferencias culturales.

### Campañas Geosegmentadas

Campañas dirigidas a mercados emisores específicos con comprensión de canales preferidos.

## Mercados Emisores Prioritarios



*La coordinación con múltiples puertos para ofertas de ruta integrada presenta oportunidades de diferenciación competitiva.*



# Automatización de Procesos

## Eficiencia Operativa y Experiencia del Cliente

### Procesos Comerciales Automatizados

Configuración específica para contextos náuticos que considere la especificidad de servicios y la necesidad de respuesta rápida ante consultas.

- 1 Chatbots especializados en servicios náuticos
- 2 Sistemas de reserva online adaptables
- 3 Comunicación automatizada contextual

### Workflows de Lead Nurturing

Adaptación a ciclos de decisión largos típicos del sector, manteniendo engagement desde consulta inicial hasta confirmación de reserva.

- 1 Secuencias adaptadas a temporalidad náutica
- 2 Contenido relevante durante inactividad inercial
- 3 Follow-up post-visita para fidelización



### Integración con Sistemas Externos

Conexión con sistemas meteorológicos, información de tráfico marítimo y plataformas de planificación náutica para proporcionar valor añadido automatizado.



Sistemas  
meteorológicos



Tráfico marítimo



Planificación de rutas

# Colaboración Sectorial

## Sinergias en Marketing Digital

El desarrollo de estrategias coordinadas entre múltiples puertos puede generar sinergias significativas mediante la creación de contenidos colaborativos y campañas conjuntas dirigidas a mercados emisores específicos.



### Estrategias Coordinadas

Desarrollo de iniciativas colaborativas para generar sinergias mediante contenidos y campañas conjuntas.



### Plataformas Colaborativas

Creación de sistemas de contenido compartido, bases de datos de leads y coordinación de campañas estacionales.



### Aprovechamiento de Sinergias

Integración con Marinas de España para amplificación de alcance y coordinación con organismos turísticos oficiales.



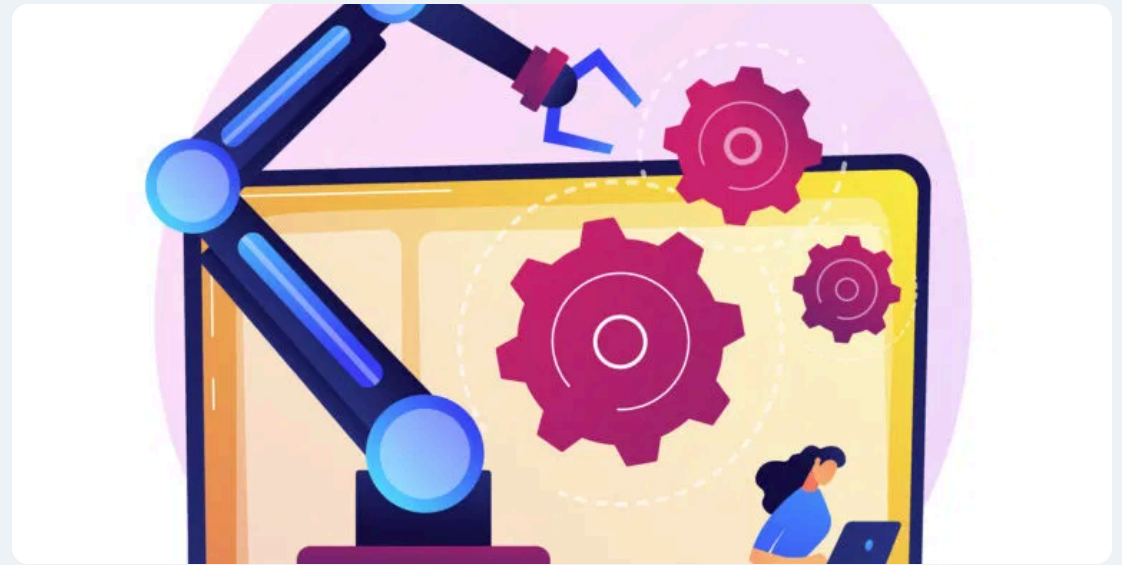
*La colaboración sectorial permite posicionar colectivamente las costas españolas como destino náutico preferente en mercados emisores tradicionales mientras fortalece el posicionamiento sectorial conjunto.*

# Desafíos de Gestión Específicos

## Personalización a Escala

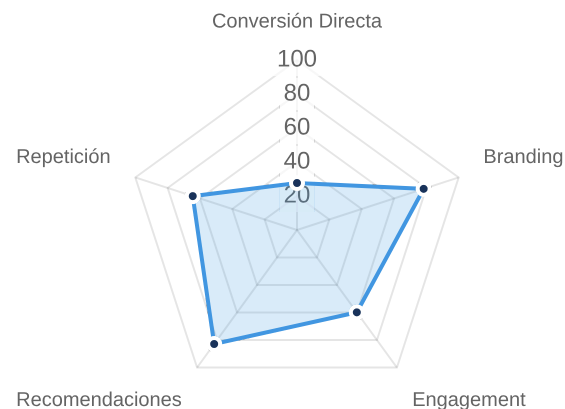
La personalización efectiva de comunicaciones y ofertas para navegantes internacionales requiere sistemas que equilibren automatización eficiente con relevancia cultural específica de diferentes mercados emisores.

- Gestión de múltiples personas buyer dentro del mismo sistema
- Equilibrio entre personalización automática e intervención humana
- Adaptación a preferencias culturales y patrones de navegación



## Medición de ROI y Attribution

La medición de efectividad de marketing digital náutico presenta desafíos específicos derivados de ciclos largos entre awareness y conversión, múltiples touchpoints y factores externos.



## Integración Tecnológica y Gestión de Datos

La integración efectiva entre sistemas CRM, herramientas de marketing automation y software de gestión portuaria requiere arquitectura tecnológica que facilite flujo de información sin generar silos de datos.

### Desafíos de Privacidad

Gestión de datos de navegantes internacionales considerando normativas diversas (GDPR, normativas nacionales).

### Calidad de Datos

Mantenimiento de calidad en contextos de alta rotación de clientes e información estacional.

# Valor para Gestores Portuarios

## Beneficios Específicos de la Transformación Digital



### Exploración de Oportunidades

Colaboración en identificación de estrategias de marketing digital específicamente diseñadas para captación de navegantes europeos mediante técnicas de inbound marketing.



### Desarrollo de Sinergias

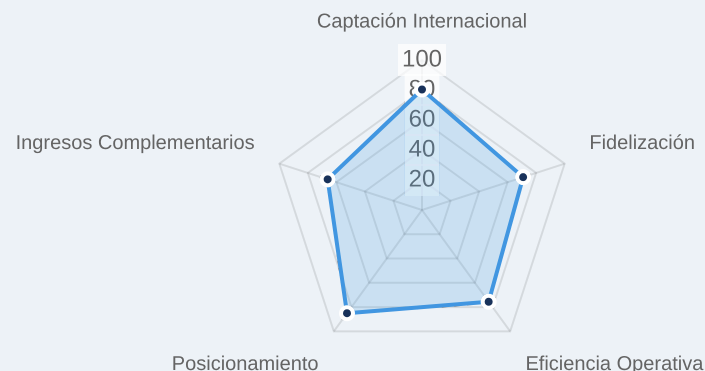
Participación en iniciativas colaborativas que generen oportunidades de reducir costes individuales mientras amplifica alcance y efectividad mediante economías de escala.



### Construcción de Capacidades

Intercambio de experiencias sobre implementación de sistemas CRM náuticos y desarrollo de contenidos especializados para construcción de capacidades internas.

## Impacto en Resultados



2150806419

# Próximos Pasos

## Hoja de Ruta para la Implementación

### Fase 1: Diagnóstico y Planificación

- 🔍 Evaluación de sistemas actuales
- 💡 Identificación de oportunidades específicas
- 🎯 Definición de objetivos y métricas

### Fase 2: Implementación Tecnológica

- 🔧 Selección e integración de herramientas CRM
- 📄 Desarrollo de contenidos especializados
- ⚙️ Configuración de automatización

### Fase 3: Optimización y Escalado

- 📈 Análisis de resultados y ajustes
- 🌐 Expansión a nuevos mercados
- 🤝 Desarrollo de colaboraciones sectoriales



### Factores Clave de Éxito

- ✓ Compromiso de la dirección con la transformación digital
- ✓ Formación continua del personal en nuevas herramientas
- ✓ Medición constante de resultados y adaptación
- ✓ Participación activa en iniciativas sectoriales colaborativas