



2021  
ANCES OPEN  
INNOVATION



## ANCES OPEN INNOVATION 2021

### EMPRESA

### MUNDIPLAN



### DESCRIPCIÓN DEL RETO

#### Contexto, definición del problema.

Mundiplan nace de la unión de tres grandes empresas: Iberia, IAG7 y ALSA, para la organización, gestión y ejecución del Programa de Turismo Social del IMSERSO. Este programa está dirigido a cliente senior tiene dos objetivos fundamentales:

1. proporcionar a las personas mayores estancias en zonas de costa y turismo de interior, contribuyendo con ello a mejorar su calidad de vida, su salud y la prevención de la dependencia: Envejecimiento Activo.
2. Al gestionar en cada temporada 900.000 plazas entre octubre a junio, contribuir al mantenimiento del empleo y la actividad económica, paliando las consecuencias que en materia de empleo produce el fenómeno de la estacionalidad en el sector turístico.

Mundiplan se centra en el cliente para dar una respuesta innovadora a sus necesidades de turismo y ocio.

Hay que destacar que gran parte de los servicios que componen la experiencia de nuestra propuesta de valor se desarrollan a través de terceras empresas.

#### Definición del reto.

Conocer a nuestro cliente, identificar sus necesidades, para adaptarnos a ellas y construir relaciones de largo plazo.

- Herramientas para interactuar con los clientes a lo largo del ciclo: Customer Journey.,
- Co-creación de experiencias.
- Herramientas de interacción con el cliente a través de los proveedores, principalmente hotelería.