



Foto: Mateo Ramón, CIO de Grupo Piñero

Mateo Ramón

GRUPO PIÑERO



El turismo está viviendo una revolución digital que redefine el sector, y Grupo Piñero se encuentra a la vanguardia de esta transformación. En esta entrevista, Mateo Ramón, CIO de la compañía, comparte su visión sobre cómo las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial y el big data, están mejorando la personalización de los servicios y optimizando las operaciones internas. Ramón también detalla los avances en ciberseguridad y las herramientas empleadas para automatizar procesos clave, destacando la importancia de alinear al personal con esta transformación digital y sostenible.

¿Cómo describiría el estado actual de la industria del turismo en términos de digitalización, y qué cambios significativos ha observado en los últimos años en cuanto a la adopción de nuevas tecnologías?

La industria del turismo ha experimentado una profunda transformación en los últimos años, especialmente en términos de

digitalización, lo que está marcando un antes y un después en nuestra forma de concebir el sector. Hemos pasado de considerar la innovación tecnológica como una ventaja competitiva a una necesidad imperante para mantenerse dentro del mercado, que cada vez es más cambiante y exigente.

En cuanto a los cambios más significativos debo mencionar, sin duda, la incorporación de tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA), que nos han permitido mejorar la eficiencia operativa, proveer una experiencia al cliente, mucho más personalizada, automatizar procesos clave para el sector y optimizar recursos.

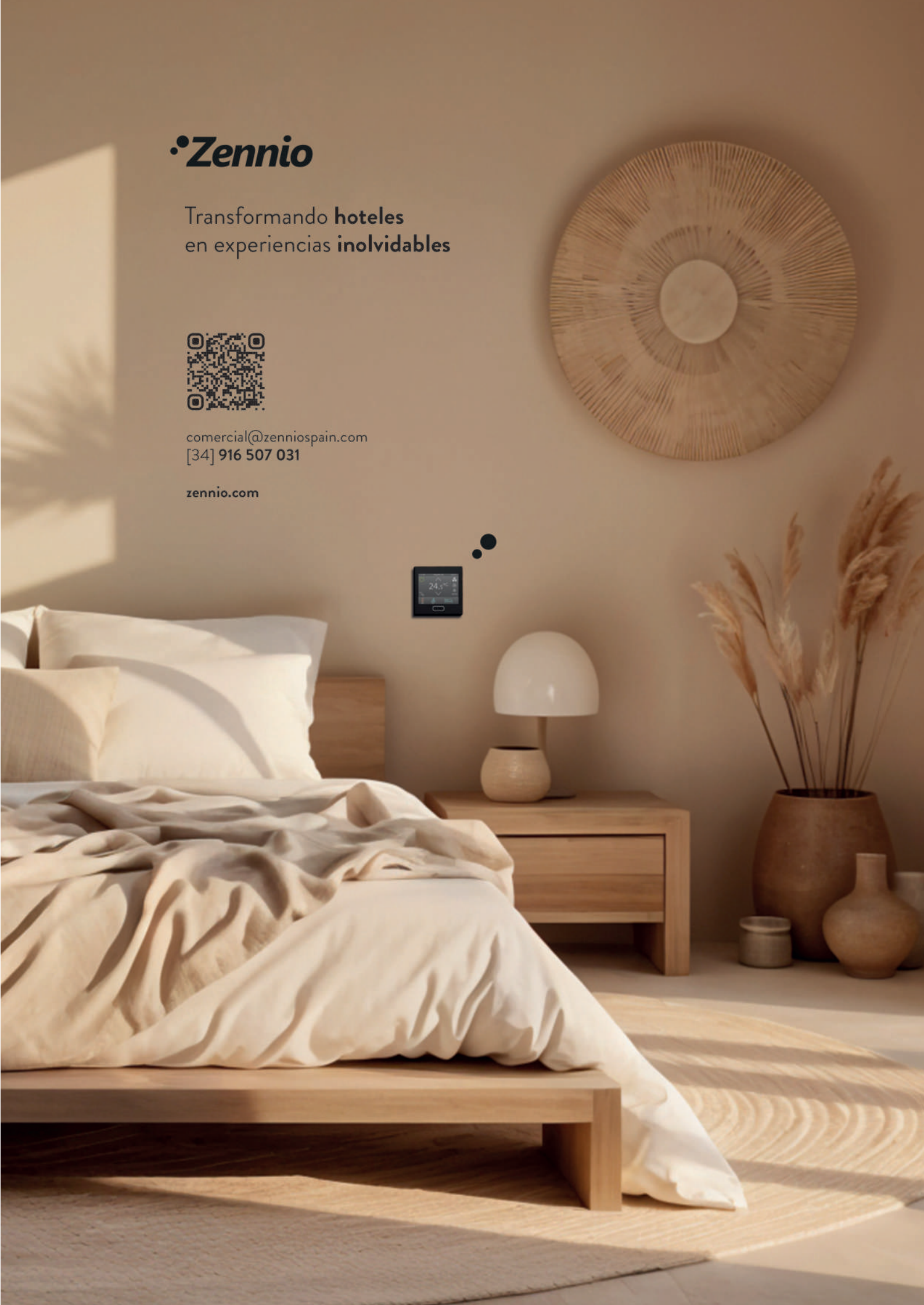
¿Cuál es la visión de Grupo Piñero en términos de digitalización y cómo está alineada con la transformación digital en la industria del turismo?

Nuestra visión es clara y ambiciosa, queremos aprovechar al máximo las oportunidades que las nuevas tecnologías nos brindan para ser líderes en el sector en términos de transformación digital y hacerlo, siempre, de forma responsable con las personas y el planeta. Por todo ello, estamos integrando la innovación tecnológica en todos nuestros procesos, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, optimizar nuestras operaciones y contribuir a la sostenibilidad y al cuidado del medioambiente a través de las mismas.

¿Qué tecnologías emergentes están adoptando en Grupo Piñero para mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones internas?

En Grupo Piñero estamos adoptando diversas tecnologías para mejorar nuestra competitividad, entre las que se encuentran la IA, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente, crear procesos operativos más eficientes y beneficiosos para la compañía, así como la IA Generativa, con el objetivo de acelerar la creación de contenidos y automatizando procesos que anteriormente requerían mucho tiempo y esfuerzo manual. Por otro lado, también hacemos uso del Machine Learning, que nos permite automatizar predicciones de demanda en todos los ho-

Foto: Grupo Piñero



Zennio

Transformando **hoteles**
en experiencias **inolvidables**



comercial@zenniospain.com
[34] 916 507 031

zennio.com



Foto: Grupo Piñero

teles del Grupo, asegurar la permeación de la información y optimizar tiempo, recursos y dependencia.

¿Cómo están utilizando herramientas digitales para crear una experiencia de cliente totalmente personalizada y sin fricciones, desde la reserva hasta el check-out?

Desde el momento de llegada hasta la realización del check-out, los clientes de Grupo Piñero vivirán una experiencia totalmente digital y personalizada. La incorporación de tecnologías como el Machine Learning nos permiten encontrar patrones y correlaciones en grandes data sets, ayudando a segmentar a nuestros clientes en función de sus comportamientos y preferencias, lo que nos permite ofrecer recomendaciones personalizadas durante el proceso de reserva, como opciones de habitaciones, servicios adicionales y ofertas especiales que se ajustan a sus necesidades e intereses.

Asimismo, contamos con otras capacidades como el check-in y check-out digital en nuestras aplicaciones móviles, que reduce los tiempos de espera y permite al huésped elegir ciertas preferencias, o los asistentes virtuales impulsados por IA, que gestionan solicitudes en tiempo real para evitar esperas y agili-

Foto: Grupo Piñero



zar procesos. Incluso después del check-out, la IA nos permite recopilar el feedback de los huéspedes a través de encuestas digitales, que posteriormente analizamos utilizando herramientas de IA. Esta información nos permite identificar áreas de mejora y ajustar nuestros servicios de cara al futuro, logrando una personalización completa de principio a fin.

¿De qué manera está Grupo Piñero utilizando la inteligencia artificial y el análisis de Big Data para predecir tendencias de mercado y adaptar sus servicios en consecuencia?

Recientemente hemos desarrollado un proyecto de predicción de demanda hotelera, el cual se implementa en todos nuestros hoteles, que nos ayuda a predecir tendencias de demanda de nuestros clientes analizando grandes cantidades de datos. El proyecto se apalanca en el uso de la Inteligencia Artificial, concretamente en Machine Learning, y nos permite anticiparnos y personalizar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes durante su estancia, mejorando de forma directa la calidad de nuestros servicios y las experiencias que ofrecemos. De esta forma, aseguramos que nuestra oferta se mantiene alineada con las demandas cambiantes de nuestros clientes, así como con las exigencias del mercado.

¿Qué procesos clave dentro del grupo han sido automatizados recientemente, y cuáles han sido los resultados en términos de eficiencia y reducción de costes?

En los últimos años hemos automatizado diversos procesos que nos han permitido ser más eficientes y, al mismo tiempo, ahorrar costes. Entre algunos de nuestros principales proyectos está la implementación de modelos de Machine Learning, que automatizan la predicción de demanda en todos nuestros hoteles. Desde su implementación, hemos conseguido reducir en un 50% el tiempo invertido por nuestro equipo comercial en analizar los datos de ocupación, lo que ha supuesto una mejora diaria del 3% en cuanto a las predicciones de demanda.

Todo ello se ha traducido en una mejora de predicción por valor de 20 millones de dólares anuales o 105.000 noches de habitación. De esta forma, nuestros equipos se liberan de tareas automatizables -de las que se encarga la tecnología- para centrarse en interpretarlas y hacer que su labor sea mucho más eficiente y creativa, lo cual nos permite ahorrar tanto de forma monetaria como energética.

Con la creciente digitalización, ¿cómo aborda Grupo Piñero los desafíos relacionados con la ciberseguridad, y qué medidas están implementando para proteger la información tanto de la empresa como de los clientes?

En el contexto de hiperdigitalización en el que nos encontramos, la ciberseguridad es una prioridad absoluta para nosotros, y somos conscientes de la gravedad que puede suponer la filtración de datos, tanto propia como de nuestros clientes.

Cada año aumentamos la inversión dedicada a seguridad, con herramientas para proteger la infraestructura, los datos y las aplicaciones. Todo ello sin olvidar el puesto de trabajo, el punto

absotec
ABSORCIÓN ACÚSTICA

interihotel
¿Nos vemos?
stand J04
Descubre más sobre nuestra colaboración con HP

No es lo mismo estar, que estar bien

Hotel Don Pepo (Badajoz)

Soluciones acústicas personalizadas, confort a medida

Realizamos un asesoramiento técnico gratuito a tus espacios





Foto: Grupo Piñero

más vulnerable, dotándolos de tecnología para que sean más seguros e invirtiendo en la formación continua de nuestros colaboradores para que detecten las amenazas que remiten los ciberdelincuentes.

¿Qué desafíos han enfrentado al integrar diferentes plataformas tecnológicas en Grupo Piñero, y cómo los han superado para asegurar una operación fluida?

La integración de diferentes plataformas tecnológicas ha supuesto varios desafíos para Grupo Piñero, principalmente en términos de compatibilidad y seguridad. Las soluciones de negocio que se entregan en SaaS, la infraestructura que hemos migrado a la nube, la virtualización de la propia tecnología, entre otras novedades, dificultan la interoperabilidad de los sistemas.

Para superar estos obstáculos, hemos implementado soluciones de middleware que facilitan la interoperabilidad entre diferentes tecnologías en tiempo real, garantizando una transferencia de datos eficiente y segura.

Foto: Grupo Piñero



¿Podría compartir algunas de las herramientas digitales más recientes que han implementado para mejorar la gestión de los hoteles y resorts del grupo?

Como comentaba anteriormente, las principales tecnologías empleadas en este momento en Grupo Piñero están siendo Machine Learning, que nos permite realizar ejercicios de predicción, clusterización y clasificación, reduciendo incertidumbre y aportando información de valor para la toma de decisiones operativas; y la IA generativa, que nos ayuda en la generación de contenidos y sugerencias totalmente personalizadas a nuestros clientes, además de acelerar y automatizar un gran número de procesos y optimizando recursos.

También empleados una variedad de herramientas tecnológicas destinadas a aumentar la seguridad, automatizar procesos y domotizar las habitaciones de nuestros hoteles, mejorando la experiencia que ofrecemos en nuestras distintas líneas de negocio.

¿Cómo prevé que la digitalización transformará el sector turístico en los próximos 5 a 10 años, y qué papel jugará Grupo Piñero en esta evolución?

En términos de transformación del sector turístico, la incorporación de distintas tecnologías contribuirá a cambios transversales y mejoras sustanciales. En primer lugar, la inteligencia artificial (IA) permitirá una mejor previsión y personalización de la experiencia del cliente. En segundo lugar, las herramientas digitales permitirán una experiencia de cliente más ágil y detallada. Esto incluye desde la reserva hasta la estancia, con aplicaciones móviles que faciliten el acceso a servicios y la comunicación con el personal del hotel.

Además, la digitalización jugará un papel crucial en la sostenibilidad del sector. Las tecnologías avanzadas permitirán una gestión más eficiente de los recursos, reduciendo el impacto

ambiental y mejorando la sostenibilidad operativa. La digitalización también abrirá nuevas oportunidades de negocio, como la creación de plataformas digitales que conecten a los turistas con experiencias locales únicas, o la implementación de sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) más avanzados.

También cabe mencionar que nuestra experiencia durante la pandemia de la COVID-19 nos llevó a acelerar la adopción de tecnologías sin contacto y soluciones digitales para garantizar la seguridad y salud de los turistas; una tendencia que continuará y se perfeccionará en los próximos años gracias a la digitalización.

En cuanto al papel de Grupo Piñero en esta evolución, ya nos encontramos en el camino de la transformación, y es que tanto la digitalización como la sostenibilidad son dos de nuestros principales pilares estratégicos, y no entendemos uno sin que vaya acompañado del siguiente.

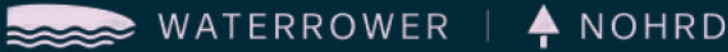
¿Qué estrategias están implementando para asegurar que todo el personal del grupo esté alineado y capacitado para adaptarse a las nuevas herramientas y procesos digitales?

No nos olvidemos nunca que los que ejecutan la estrategia de las compañías es su personal y que, por lo tanto, pasan a ser



Foto: Grupo Piñero

fundamentales en la consecución de esta. Involucrarlos en los diseños de las soluciones, además de la formación continua, es el elemento clave que consigue no solo que se adapten, sino que ellos mismos mejoren los procesos de negocio con propuestas sólidas.





Diseño, calidad, innovación y sostenibilidad son los valores en los que, durante más de 30 años, se ha fundamentado la creación de nuestros equipos fitness. Todos los diseños de WATERROWER | NOHRD cuentan con un exquisito trabajo de artesanía artística que combina una hermosa estética con materiales de la mejor calidad y funcionalidad sin concesiones.

 +34 91 640 7004

 info@waterrower.es

 www.waterrower.es