



Foto: Zennio

Tecnología y eficiencia

CONTROL Y SUPERVISIÓN EN LA PALMA DE LA MANO

La apuesta por la tecnología es un factor estratégico, tanto desde el punto de vista general de empresa, como más particularmente para el sector hotelero. Por esta razón es tan importante que los hoteles se acerquen a la tecnología, teniendo siempre en cuenta las particularidades de cada establecimiento. De esta manera, la irrupción de la domótica junto con la automatización de procesos dentro de este tipo de establecimientos se ha convertido en un tema en el que todos los directivos están inmersos.

En la actualidad es cada vez más habitual que la tecnología en los destinos turísticos sea un valor diferencial que aborda las necesidades tanto del cliente como del establecimiento. Además, "los usuarios del canal Horeca están cada vez más acostumbrados a compartir sus experiencias en la red. La inmediatez es una característica esencial para comunicarse en foros y redes sociales", analiza Fernando Martín, Desarrollo de Negocio HABITAT en Legrand.

En este aspecto, "las telecomunicaciones y la conectividad juegan un papel primordial en todo lo relativo a la transformación digital en este sector. Es imposible hablar de nuevas tecnologías sin tener en cuenta la capa de conectividad", detalla Juan Manuel Martín, director de marketing de CiberSuite y WiFi.PRO. Así, continúa explicando que serán indispensables todas las

tecnologías que permitan mejorar la experiencia de los usuarios, así como poder disponer de información que ayude a optimizar todo lo necesario para ofrecer mejores servicios. Por ello, "estamos en el punto en que toda tecnología depende, en menor o mayor medida, de la conectividad y de redes de última generación que soporten gran carga de dispositivos conectados; pantallas digitales, smart TV, sensores y medidores de todo tipo, IoT, etc." Además, destaca que estas redes, deben permitir ofrecer información sobre el uso, consumos, y todo el dato posible que permita a los destinos comprender mejor a sus visitantes para ofrecerles el mejor servicio.

En este sentido, Fernando Martín precisa que disponer de un TPV también es fundamental. Con una penetración del 86%, esta tecnología permite pagar con tarjetas de crédito/débito,

así como con teléfonos móviles y relojes inteligentes. Al igual que, "gestionar la publicidad online y los sistemas de reservas mediante APP propias o de operadores digitales específicos es importantísimo para mantener una comunicación adecuada con los clientes, así como para facilitar el acceso y la información a los mismos".

La pandemia, además, ha dado un fuerte empuje al desarrollo de soluciones más tecnológicas enfocadas a higienizar los ambientes y limitar el contacto entre personas. "Un ejemplo de ello son las cerraduras electrónicas con opción de apertura vía Bluetooth, muy demandadas en la actualidad", describe Isabel de Lorenzo, directora comercial de la división de hotel BTV. A lo que desde Quality Espresso añaden que la necesidad de controlar las máquinas de forma remota ha pasado de ser una opción a una necesidad.

Por otro lado, desde la perspectiva de la domótica, el sector hotelero contará con varios caminos tecnológicos interesantes que pueden apoyar su salida de la pandemia. "Destacamos el Remote en forma de aplicaciones y controles de acceso, así como los detectores de presencia que permiten saber si la habitación (o estancia) está o no ocupada para así actuar de manera lógica, ahorrando energía y dinero si está vacía, y dando el control al huésped en caso de que esté ocupada. Todo esto con el fin de aumentar el ahorro energético y económico, y el control de las habitaciones a través de pantallas vinculadas a aplicaciones o a asistentes virtuales integrados, para mejorar el confort de los huéspedes", analiza Miguel del Castillo, Ingeniero de Prescripción Zennio.

Ventajas y beneficios

La inversión en tecnología dentro del sector de la hostelería reporta beneficios y esto lo saben los principales agentes del sector. Por esta razón, a la hora de enfrentarse a la posibilidad de la inversión en tecnología, lo que más preocupa es, como ocurre en cualquier otro negocio, el coste de dicha inversión y la rapidez de reembolso. No obstante, la clave para que una empresa crezca, es invertir en tecnología pues permite desarrollarse en el mercado reduciendo costes frente a la competencia con herramientas tecnológicas en todas sus áreas operativas, financieras y de servicio.

Así, Isabel de Lorenzo (BTV) destaca las grandes ventajas que ofrece contar con este tipo de sistemas, "lo cual se traduce en la optimización de los recursos del hotel y en la mejora de la experiencia del huésped. La mejora de la tecnología está íntimamente relacionada con la mejora del diseño, elemento que cobra cada vez más importancia en el canal Horeca".

Por otro lado, "las ventajas de la inversión tecnológica en Horeca deben ser consideradas en función de sus características 'smart' y sus beneficios están en la mejora de la calidad y la accesibilidad al servicio", expone Juan Manuel Martín (CiberSuite y WiFi.PRO). A lo que Miguel del Castillo añade que los beneficios más importantes se centran en el ahorro energético y económico, pero también destaca la sostenibilidad como uno de los drivers que cada vez más clientes reclaman a la



Foto: Quality Espresso

hora de elegir dónde alojarse. "Las empresas del futuro, incluyendo aquellas englobadas en el canal Horeca, deben basar su inversión tecnológica en estos aspectos si quieren sobrevivir y evolucionar acorde a los tiempos que corren".

La tecnología ha supuesto importantes mejoras en el canal Horeca. "Desde la mejora en el rendimiento de las máquinas de café hasta el control remoto de las máquinas, pasando por las alertas de mantenimiento para alargar la vida útil, son múltiples mejoras e innovaciones que han aportado importantes beneficios al sector", exponen desde Quality Espresso.

Tipos de sistemas

Todas las gamas de productos se han modernizado de alguna manera en este último tiempo, incluso las gamas más tradicionales. "Lógicamente la pandemia ha acelerado la adaptación a ciertos sistemas y procesos que hace unos años solo acepta-

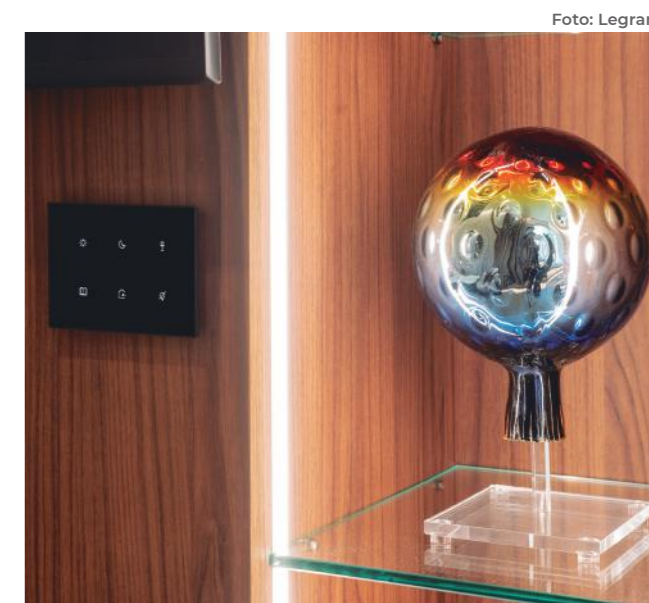


Foto: Legrand



Foto: BTV

ban las grandes cadenas hoteleras centradas en el lujo o la tecnología como su núcleo pero, actualmente, existe una rápida transformación digital que abarca desde el Check In Digital, el Control de Accesos a través de bluetooth o similar (smartphones o tarjetas contactless), el control de la habitación a través de dispositivos móviles...”, especifican desde Zennio. En su opinión, estamos viviendo una era de cambio tecnológico acelerado, y que tan solo acaba de empezar.

Además, desde Quality Espresso puntualizan que la pandemia ha impulsado los proyectos tecnológicos orientados a ofrecer experiencias de usuario sin contacto. Algo que comparten desde Cibersuite y WiFi.PRO detallando que además de cambiar la forma de relacionarnos mediante el uso de tecnologías de la comunicación, han aparecido en escena soluciones basadas en el “contactless”. Por poner un ejemplo, “una de nuestras herramientas permite generar claves de acceso al servicio WiFi, y enviarla al dispositivo del usuario, sin necesidad de imprimir un papel o dar ningún documento en mano, todo esto integrado y automatizado en el servicio del ‘Check in’”.

Así pues, la pandemia, sin duda, nos ha cambiado a todos en nuestra forma de relacionarnos y la tecnología nos ha ayudado

a mantenernos conectados. “Las videollamadas, por ejemplo, se han convertido en algo muy habitual en nuestras vidas debido a esa falta de contacto con nuestros seres más queridos”, describen desde Legrand. Añadiendo que ellos consideran que la comunicación con sistemas inteligentes mediante la voz es ya una realidad y será indispensable en el futuro inmediato.

Por otro lado, la tecnología de automatización de estancias (enfocada a hoteles) aporta un valor añadido único y atractivo que mejora la percepción del cliente y, por tanto, ayuda a captar nuevos huéspedes. Además, “como se ha comentado anteriormente, la integración del control de habitaciones en las propias aplicaciones de los hoteles, ayuda tanto a la captación como a la fidelización de los clientes”, expone el ingeniero de prescripción de Zennio.

Mientras tanto, el director de marketing de Cibersuite y WiFi.PRO observa que lo más demandado y valorado por los usuarios finales, son las infraestructuras de redes que permiten mantener conectados tanto a clientes y empleados, como a todo el ecosistema de dispositivos del establecimiento; TPVs y comanderos, Smart tv, cámaras, centralitas, impresoras, ordenadores, teléfonos y tablets, etc. “Estas redes deben poseer las características necesarias para garantizar la estabilidad, calidad y legalidad del servicio”.

No obstante, es importante conocer bien qué nos ofrece el mercado tecnológico antes de poder escoger los elementos que más se adapten a nuestro tipo de negocio. Algunos de los sistemas más característicos en los que podemos introducir la tecnología son:

Sistemas de control de accesos: unir la tecnología con los controles de accesos es una gran ventaja pues nos ayuda a mejorar el control de las instalaciones, empleados, visitas..., mediante la autorización/restricción de los accesos. Además de la máxima seguridad y comodidad. De esta manera se hace más agradable el proceso de registro y salida del hotel para el huésped y facilita el trabajo del personal del hotel. En definitiva, es un elemento que cada vez está más automatizado, existiendo hoteles que ya lo han implementado al 100%, lo que facilita al visitante la llegada, entrega de llaves, la cual ya no será física sino un código en el teléfono móvil y su movilidad dentro del hotel.

Sistemas de climatización: con la tecnología podemos mejorar y adecuarse a los gustos individuales de cada cliente y, además, podremos ahorrar energía, lo que nos ayudará a economizar. Se trata de un elemento imprescindible para la comodidad del usuario. En este aspecto, el Internet de las Cosas (IoT) supone un gran paso en este entorno, y va avanzando a pasos de gigante, donde la climatización y otros aspectos como la iluminación se prestan de manera totalmente automatizada y desde nuestros dispositivos para personalizar su uso en la habitación/apartamento del hotel. El futuro se encamina hacia su gestión vía voz.

Sistemas de iluminación: contar con una buena iluminación hará que se realcen las instalaciones y nos ayude a crear am-

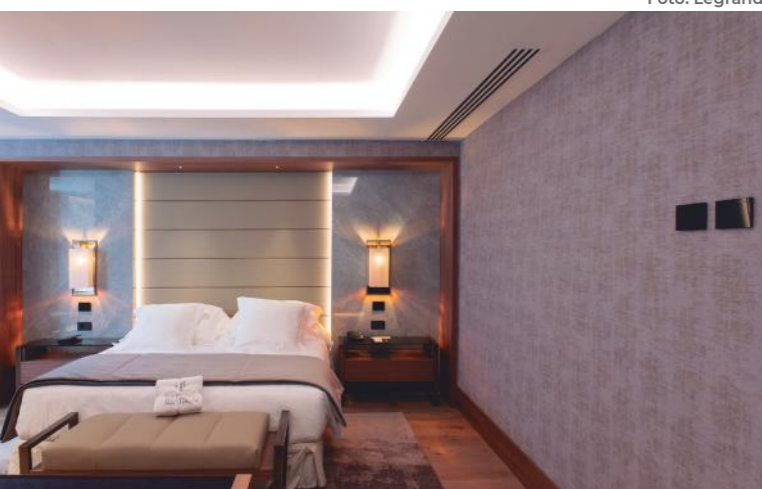


Foto: Legrand

KREA

ESPRESSO

NECTA

DESIGN ESPRESSO

Es fácil dejarse conquistar por Krea Touch. Será por sus líneas suaves y modernas, por su perfil con un diseño refinado, o por su gran pantalla táctil sencilla e intuitiva creada para ofrecer café espresso y bebidas calientes en la perfecta tradición italiana. Vivirás una nueva experiencia gustativa: en Necta lo sabemos porque siempre nos ha gustado regalar momentos únicos y nuevas emociones.

Escanea el código QR con tu smartphone para descubrir todas las funciones de Krea Touch.

NECTA

necta.evocagroup.com **f in**



Foto: Cibersuite

bientes muy diversos, lo que ayuda a aprovechar las instalaciones según en el horario y público, con el máximo rendimiento y eficiencia. Además, para facilitar el movimiento y el ahorro de coste, se incorporarán sensores de presencia, compartidos con el sistema de climatización, integrados con preferencias de usuario con sistemas inteligentes de control (smartphone, voz...).

Sistemas de audio: junto a la anterior, es interesante disponer de música con sonido de alta calidad, genera armonía durante la estancia del cliente favoreciendo el descanso y la desconexión. Se está yendo hacia una conectividad completa con los sistemas de entretenimiento del establecimiento, con los dispositivos tecnológicos del huésped y reconocimiento automático.

Sistemas de seguridad: las soluciones de videovigilancia nos ayudan a la seguridad del recinto a la vez que nos pueden proporcionar información interesante a la hora de saber cuáles son los lugares donde se concentra un mayor número de personas o su seguimiento a través del análisis de vídeo con sus mapas de calor, etc. Además, las necesidades de uso de la videovigilancia también ha cambiado, pasando de ser un simple sistema en el que la función de la cámara era superficial y no se sacaba el máximo partido posible, a un sistema más complejo del que se extrae gran cantidad de funciones, no solo a nivel de seguridad sino también a nivel operacional, pudiendo ayudar a la gestión del hotel, gracias al análisis inteligente de vídeo embebido en las cámaras, pudiendo avisar de colas en recepción, bloqueos de puertas o aglomeraciones, que son puntos de conflicto, ruido y molestia en el hotel, y que en este

Foto: BTV



caso las cámaras pueden ayudarnos a gestionar, dando un paso más allá de la seguridad.

Sistemas sanitarios: por seguridad es importante contar con sistemas de cardioprotección en los espacios para poder actuar con la mayor celeridad en caso de paro cardíaco.

Sistemas eléctricos: importantísimo en la época en la que vivimos, ya que, en lo referente a la recarga del móvil, la inversión en tecnología debe ir encaminada a implementar soluciones en las habitaciones con bases de enchufe que incorporen tomas USB y carga inalámbrica.

Fidelización

La llamada satisfacción, en la actualidad experiencia del cliente, deriva en la fidelización. Gracias a la tecnología podemos conocer y anticiparnos a la demanda del cliente, ofreciendo un entorno en el que se sienten a gusto. A día de hoy, con las redes sociales, esa experiencia del cliente se hace pública de manera casi instantánea y se viraliza, por lo que, para los hoteles, es más importante que nunca estar al día en cuanto a soluciones tecnológicas que contribuyan a que el huésped se marche encantado y esté dispuesto a dar una buena calificación, realizar un comentario positivo o recomendar nuestro establecimiento.

De esta manera, "la mejor manera de fidelizar al cliente es ofreciendo la combinación de un producto y un servicio de la máxima calidad. Y la tecnología es una herramienta muy útil y valiosa para lograrlo, al mismo tiempo que mejoramos la eficiencia y la productividad", indican desde Quality Espresso.

Los clientes son animales tecnológicos que buscan el confort por encima de todo. "La tecnología, en nuestro caso domótica KNX, ayuda a fomentar la comodidad de los huéspedes. Un huésped satisfecho o sorprendido con las posibilidades que le brinda el hotel o restaurante en el que se haya, tendrá más posibilidades de convertirse en un cliente fiel", describe Miguel del Castillo (Zennio). Asimismo, exponen que promueven la integración del control de la habitación en las aplicaciones de los hoteles. Dicho control le da al cliente un incentivo de peso para descargar la app del hotel, y una vez que lo ha hecho se convierte en un cliente fidelizado, y a su vez el hotelero puede incrementar sus ingresos ofreciendo todos los servicios del hotel.

Sin duda, "contar con un sistema de gestión de relaciones entre el establecimiento y sus clientes (CRM) les aportará poder facilitar ofertas personalizadas a los mismos. Esto provocará que las relaciones entre ambos se profundicen y sean más duraderas", especifica Fernando Martín (Legrand).

En definitiva, "tecnología es sinónimo de mejores prestaciones y ahorro de tiempo, uno de los elementos más valiosos para todos", puntualiza Isabel de Lorenzo. Además, el uso de la tecnología permite la transformación digital, y dentro de esta están; "la optimización de los procesos productivos, la posibilidad de creación de nuevos productos y facilitar la comunicación con

los clientes y usuarios. En esta última consideración, la fidelización es una de las consecuencias de una buena relación, basada en el uso de nuevas tecnologías", describe Juan Manuel Martín (Cibersuite).

¿Cómo elegirlos?

Juan Manuel Martín adelanta que para escoger adecuadamente qué elementos tecnológicos son los que debemos instalar en nuestro establecimiento es importante tener en cuenta la usabilidad real que tendrá la solución tecnológica, sabiendo que no debe suponer un "handicap" para los empleados. Crear brechas tecnológicas puede suponer un problema en lugar de una solución. Por ejemplo, indica que, en el desarrollo de la Plataforma de gestión de redes WiFi.PRO, "siempre hemos apostado por una democratización de la tecnología, de manera que nuestra solución sea intuitiva y fácil de usar, no por ello dejan de ser herramientas de última generación y potentes. Si desarrollamos soluciones tecnológicas solo para técnicos, no llegaremos al usuario real que necesita usar tecnología".

Así pues, debemos tener en cuenta, sobre todo, el bienestar y el confort del usuario, pero también el ahorro energético. Y esto, "no solo desde el punto de vista de lo que supone económicamente para el propietario de un hotel o restaurante el ahorro energético con soluciones que reducen el consumo, sino también porque el usuario final cada vez es más responsable

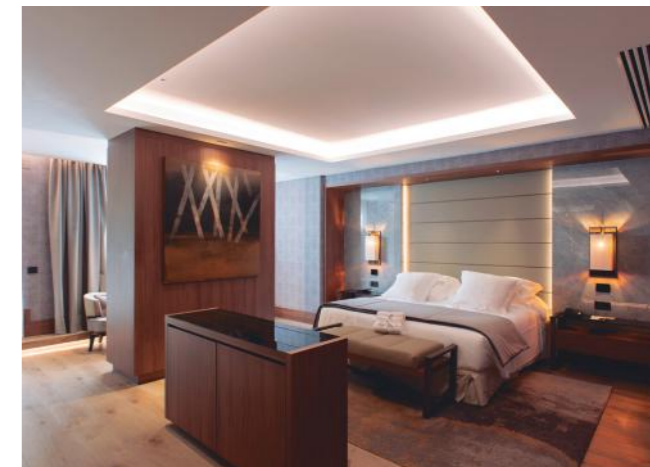


Foto: Legrand

en términos de sostenibilidad y demanda servicios que también lo sean", analiza Fernando Martín.

En definitiva, las soluciones que se incluyan deben ser útiles, "fáciles de gestionar por el personal del hotel y conlleven beneficios en el ámbito económico y en la experiencia del usuario", describe Isabel Lorenzo. Además, lo ejemplifica con los minibares, dependiendo de nuestras necesidades y del modelo que elijamos podemos ahorrar mucho consumo energético y esto se traduce en un ahorro anual importante para el hotel.

STREAMING EXPERIENCE

DISFRUTA DE LOS CONTENIDOS DEL MÓVIL EN LA TV DEL HOTEL

EL CLIENTE SE SENTIRÁ COMO EN SU CASA

Más de 1000 apps disponibles
(chromecast.com/apps.)
 Solución Casting STAYCAST™ powered by Chromecast
 Compatible con Android, iOS y ChromeOS

TECNOLOGÍA Y LIMPIEZA

El uso de la tecnología en todos los sectores ya es un hecho. Esta nueva era ha hecho que los hosteleros se sientan en la obligación de evolucionar, modernizarse y adaptarse a esta situación. "Las últimas innovaciones en control remoto y monitorización, impulsadas por el fuerte crecimiento del Internet of Things (IoT), han contribuido a desarrollar soluciones de conectividad que, a través de las opciones de BLE y wifi, permiten monitorizar los ciclos de lavado, el estado de las máquinas, detectar incidencias o controlar los equipos a distancia", precisan desde Girbau España. En su opinión, son muchas las ventajas que la conectividad ha traído al mundo de la lavandería como, por ejemplo, el hecho de que un cliente puede olvidarse de la supervisión in situ y del funcionamiento de las máquinas, gracias al sistema de alertas; o la posibilidad, también a través de sistemas de alertas y monitorización, de poder detectar y reportar incidencias de forma rápida y en tiempo real, reduciendo así los tiempos de inactividad de un equipo.

Además, detalla que, gracias a la investigación y a los últimos avances, se pueden crear tecnologías específicas como HeiQ Viroblock NPJ03, una de las primeras tecnologías textiles del mundo antiviral y antimicrobiana que ha demostrado su eficacia contra el SARS-CoV-2 (el virus causante de la COVID-19), y que gracias a una alianza con la

compañía suiza HeiQ, ofrecemos a nuestros clientes. "Esta tecnología, pensada para los servicios de lavandería industrial de los sectores sanitario, hostelero y alimentario, permite, con un solo lavado, obtener una protección frente a la contaminación por gérmenes y microbios que se mantiene tras sucesivos lavados convencionales, hasta un total de 30, momento en el que es necesario aplicar el tratamiento de nuevo para recuperar la protección antimicrobiana en el tejido".

Por otro lado, según indica Isabel de Lorenzo, directora comercial de BTV de la división de hotel, han cobrado gran importancia los cañones de ozono para desinfectar las habitaciones y zonas comunes.

Mientras tanto, desde Girbau España indican que se trabaja desde hace años en esta línea desarrollando máquinas que incorporan las tecnologías más avanzadas. Asimismo, añade que las aplicaciones móviles son una muy buena herramienta, ya que a través de sistemas de conectividad permiten llevar a cabo un exhaustivo control de los procesos de lavado, detectar incidencias, etc. No podemos decir que el futuro esté en las aplicaciones móviles, pero sí que, desde luego, éstas tendrán un peso aún más importante en un futuro.

Foto: Quality Espresso



¿Es asequible?

La inversión en tecnología nunca es barata, pero siempre compensa. No hay que verlo como un gasto, sino como una inversión. "Pensemos en el ahorro económico que conlleva, la inversión que se haga hoy, repercutirá en un ahorro económico (y energético) que perdurará en el tiempo y aumentará paulatinamente los beneficios. Además, es una tendencia en auge, adoptada cada vez más por los establecimientos, por tanto, aquellos que no opten por la tecnología quedarán paulatinamente obsoletos con el tiempo", determinan desde Zennio.

Hoy en día es muy sencillo y barato poder controlar las principales funciones de los dispositivos que nos rodean con IoT (luz, persianas, temperatura...). Además, como mencionaron anteriormente desde Legrand, son tecnologías escalables, es decir, se pueden ir ampliando funciones a lo largo del tiempo partiendo de un sistema de control común.

"Creo que, poco a poco, hay que ir invirtiendo en tecnología, porque el no hacerlo sí que va a costar muy caro en el futuro", determinan desde BTV.

Novedades y evolución

En el caso del sector hotelero, evoluciona hacia la mejora del confort del huésped. Quieren que se sienta cómodo y seguro,

que todo esté al alcance de su mano (o su voz en caso del control por voz o los asistentes virtuales), "que tenga todas las herramientas necesarias para desconectar o disfrutar de la forma en la que prefiera, y sienta que el establecimiento mantiene la premisa del desarrollo sostenible", define Fernando Martín.

Quien añade que todos estos sistemas están evolucionando para situar a la persona como la protagonista de sus principales espacios donde vive y se desarrolla: su hogar, su lugar de trabajo, su ocio... "Es la persona la que tiene el control y decide sus niveles de confort y comodidad a través de las experiencias que programa".

Por otro lado, existe una propensión inevitable hacia la vinculación de los sistemas antes mencionados con la domótica, "dado que ésta aporta el control completo de la habitación o las instalaciones, y cede al huésped dicho control. Asimismo, ayuda a los propietarios o responsables a tener más control y supervisión de lo que acontece en cada parte de las instalaciones", especifica Miguel del Castillo.

En resumen, la importancia de los sistemas inteligentes es absoluta. "Son la herramienta imprescindible para poder modificar las emociones que puedes sentir en un mismo espacio. Modificando el sistema audiovisual del entorno, cambiamos las emociones del individuo que se encuentra en su interior", describe Fernando Martín. Existe una propensión inevitable



Foto: Zennio

hacia la vinculación de los sistemas antes mencionados con la domótica, dado que ésta aporta el control completo de la habitación o las instalaciones, y cede al huésped dicho control. Asimismo, "ayuda a los propietarios o responsables a tener más control y supervisión de lo que acontece en cada parte de las instalaciones".

Di hola al futuro de la restauración

Caja registradora
Back office
Live
Reservas
Click & collect



EPSON
EXCEED YOUR VISION

l'addition