



El futuro del sector tecnológico ya está aquí

La tecnología está en todos los aspectos de nuestra vida y avanza a pasos agigantados. Es por ello, por lo que muchas empresas del sector hotelero son conscientes de que la mejor manera de poder competir en este nuevo entorno digitalizado, es estar un paso por delante y ofrecer los servicios adecuados a los nuevos estilos de vida de los usuarios.

Tecnología aplicada a la comercialización

En esta área, llevan varios años apostando por la venta on-line. Para este propósito, han adoptado desde tecnologías tan básicas como webs atractivas donde la *usabilidad* se ha convertido en un básico a partir del uso de Redes Sociales y SEO hasta la implementación de proyectos de Big Data y Chat Bots, entre otros. También está empezando a utilizarse la *realidad virtual* para que aquellos usuarios potenciales puedan “pasar” por dentro de los hoteles antes de contratar sus vacaciones, pudiéndose así, generar el escaparate perfecto.

Tecnología aplicada a las operaciones

El sector turístico está sometido a cambios constantes que inciden directamente en la productividad del negocio hotelero. En la actualidad, los cambios son cada vez más profundos y la velocidad de la evolución tecnológica aumenta de manera exponencial.

Algunos ejemplos son:

- Sistemas F&B para gestión de comandas, facturación e inventario.
- Sistemas de gestión de pisos, con los que controlan rendimiento cuando liberan habitaciones,

avisos para otros departamentos como puede ser SSTT.

- Sistemas para mantenimiento tanto preventivo como reactivo.
- Sistemas de eficiencia energética.
- Sistemas de gestión de reservas, que incluyen el check-in y check-out además de gestión de servicios dentro del hotel.

Tecnología aplicada al uso y satisfacción del cliente

La tecnología se ha convertido en el aliado perfecto para poder lograr captar la atención al cliente quién a su vez, cada vez es más exigente.

En el aspecto *WiFi*, la ciberseguridad será algo que tomará gran importancia en los próximos años tanto para evitar la vulnerabilidad de los dispositivos como para temas tan drásticos y de vital importancia, como la seguridad en la lucha contra el terrorismo.

La *cartelería digital* ocupará un espacio vital y tomará gran importancia, ya que permite incorporar múltiples tecnologías para poder ofrecer a cada cliente una oferta adaptada a sus gustos y/o necesidades.

En cuanto a los robots, se espera que para el año 2025 la implementación de la robótica en hoteles deje de ser una tendencia para constituir un elemento cotidiano. Los robots serán un complemento que facilite el trabajo de los empleados e incremente su eficiencia, además de aportar valor a la estancia de los huéspedes.

Cada vez son más los hoteleros que deciden incluir *soluciones de domótica* en sus habitaciones para el *control de la iluminación*, clima, apertura de cortinas..., produciéndose un alto *ahorro energético*. Otro aspecto muy importante es el concepto de *SMART TV*, a través de la cual, se puedan



Luis Colom, Director Zona Baleares Grupo Econocom

controlar muchos de estos servicios permitiendo crear una comunicación *bidireccional* y *reactiva* en la habitación.

Además, se está incorporando *tecnología puntera* en las salas de reuniones para poder ofrecer a los clientes de negocio la posibilidad de organizar *conferencias en vídeo de alta definición* con presentaciones multimedia.

En definitiva, el sector hotelero deberá diferenciarse y aportar valor añadido a partir de la **innovación**, la **tecnología** y la **sostenibilidad** como señas de identidad de una industria hotelera que tiene que continuar reinventándose para poder adaptarse y ofrecer exactamente lo que el cliente demanda. El futuro del sector hotelero ya está aquí.

econocom



INFORMACIÓN:

marketingcomunicacion@econocom.com
www.econocom.es