

# La digitalización de nuestros hoteles

La Hotelería está enfocando todos sus esfuerzos en transformar la experiencia del cliente, sin descuidar la sostenibilidad y la rentabilidad. Para facilitarla aplican en sus establecimientos avances de digitalización.

*Loli Moroño, Directora Creativa PF1 Interiorismo*



Apartamentos Turísticos Somo A Coruña – PF1 Interiorismo Piezas Decorativas Sebastián Suite

El huésped actual percibe la tecnología como parte indispensable de su vida y aprecia que le hagan sentirse cómodo durante su estancia.

Pequeños detalles resultan importantes a la hora de que el cliente final pueda disfrutar de una experiencia agradable y que incluso condiciona al huésped a recomendar un hotel, aumentando así su reputación online, tan importante hoy en día.

Uno de los procedimientos más tediosos para el viajero no deja de ser tanto el check-in como el check-out y para ello también se está ofreciendo soluciones alternativas. En algunos hoteles ofrecen el servicio de forma online donde, mediante los propios dispositivos móviles del cliente, pueden hacer ellos mismos el check-out, además de otros métodos como check-in online, autocheckin, CheKin y Checkins

Para despistados el check-in online consiste en dar la posibilidad al huésped de introducir él mismo sus datos personales antes de su llegada

al hotel. De esa manera, a su llegada, el recepcionista tendría que realizar menos gestiones. El autocheckin no requiere intermediarios. El cliente se registra el mismo, abona el importe y recibe el modo de apertura para su habitación mediante un punto o kiosco de autocheckin. El método de chekin es ágil y se reduce aún más el papeleo a mínimos para que el huésped reciba un trato más cercano.

Continuamente el mercado ofrece productos específicamente para el canal hospitality que permite cubrir necesidades como Air (Audio in room) donde el huésped puede conectar sus dispositivos al sistema de altavoces o a la TV de su habitación y baño.

MVCH es un control de funciones de la habitación y servicios del hotel a través de dispositivos electrónicos propios de un sistema inteligente de control y supervisión centralizados del hotel.

La integración de PMS y BMS permite la optimización de los estados de la habitación en función de su venta y ocupación.

En cuanto a interiorismo esto nos condiciona a la hora de diseñar las nuevas zonas comunes pensadas para un viajero del siglo XXI, al necesitar acondicionar espacios para ubicaciones de diferentes terminales siendo conscientes de que la operatividad cambia y las distribuciones de zonas comunes tienen que cambiar.

Es una realidad en muchos espacios de restauración en los hoteles, tanto independientes como de cadenas españolas, la implantación de sistemas de digitalización consiguiendo un mayor control en todo el proceso de servicio de cocina, pedidos en el back office y ayudando a un control de inventario a través de las trazabilidades, programación de personal o training de sala. No deja de ser un nuevo reto para los diseñadores especializados en el canal hospitality dado que tenemos que integrar nuevos aparatos en nuestros muebles además de tener que estudiar muchos más factores sin descuidar las nuevas circulaciones que se generan.

Se está observando que la experiencia del cliente ha mejorado dado que con el uso de la tecnología se ha detectado menos errores en las comandas y en los tiempos de espera consiguiendo una mayor satisfacción del cliente que, lógicamente, se verá reflejado en la rentabilidad del negocio.

Actualmente está cogiendo mucho peso la tecnología no visible a simple vista con la que controlamos tanto los diferentes sistemas del local (iluminación, sonido, entre otros elementos) como la experiencia del cliente mediante diferentes sistemas incluso de geolocalización que contribuye a recibir y entregar la comanda o poder realizar el abono en cualquier punto del establecimiento atendiendo el concepto actual de servicio en mesa. Ya está en pleno funcionamiento en varios establecimientos.

La inmótica y domótica de los hoteles nos ayuda a tener un mayor control del hotel. Automatizando la desconexión de la climatización ante la apertura de ventanas o puertas, pudiendo fijar una temperatura constante que no pueda ser modificada por el cliente o dejándole un pequeño campo de maniobra. Integrando el hilo musical, televisión "inteligente", información digital a través de pantallas instaladas a lo largo del hotel, control de iluminación mediante programaciones de escenas, horarios o mediante presencia, consiguiendo controlar la intensidad lumínica de las luminarias pudiendo dejar una intensidad lumínica mínima cuando no hay usuarios y subiendo la intensidad lumínica a la detección de personas. Alarmas, cámaras de video vigilancia, persianas, toldos, avisos de emergencias (caída de circuitos eléctricos, alarmas de inundación, gestión de la temperatura y caudales de agua, apagados automáticos y seguridad, entre otros servicios).



PF1 Interiorismo & Piezas decorativas Sebastian Suite

Consiguiendo monitorizar el estado y capacidad de actuación sobre todas las instalaciones del hotel mediante interfaces con las que pueden interactuar los diferentes agentes que intervienen.

Una instalación con un buen plan de diseño en inmótica puede aportar

rentabilidad además de comodidad para el huésped y el personal del hotel, pero especialmente facilita tareas ante alguna discapacidad tanto puntual como permanente.

Todo ello contribuye a realizar un consumo energético responsable y eficiente.

**SEBASTIAN**  
SUITE

**ÁRTICULOS DE DECORACIÓN PARA EL CANAL CONTRACT**

cojines · esculturas · jarrones · centros de mesa · espejos · figuras · lámparas · cuadros · cajas · tibores · decoración de pared · candelabros · puffs

[WWW.SEBASTIANSUITE.COM](http://WWW.SEBASTIANSUITE.COM)