
Aplicación de la Tecnología en Hoteles



Carlos Domínguez

Nuevas tecnologías y Operaciones Hoteleras

Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)



colegio oficial
ingenieros de telecomunicación

Congreso Edificios Inteligentes

25 de Octubre de 2018

Instituto Tecnológico Hotelero



Investigamos e identificamos nuevas innovaciones, tecnologías, herramientas y soluciones que sean susceptibles de **mejorar los negocios** hoteleros y **el turismo**.

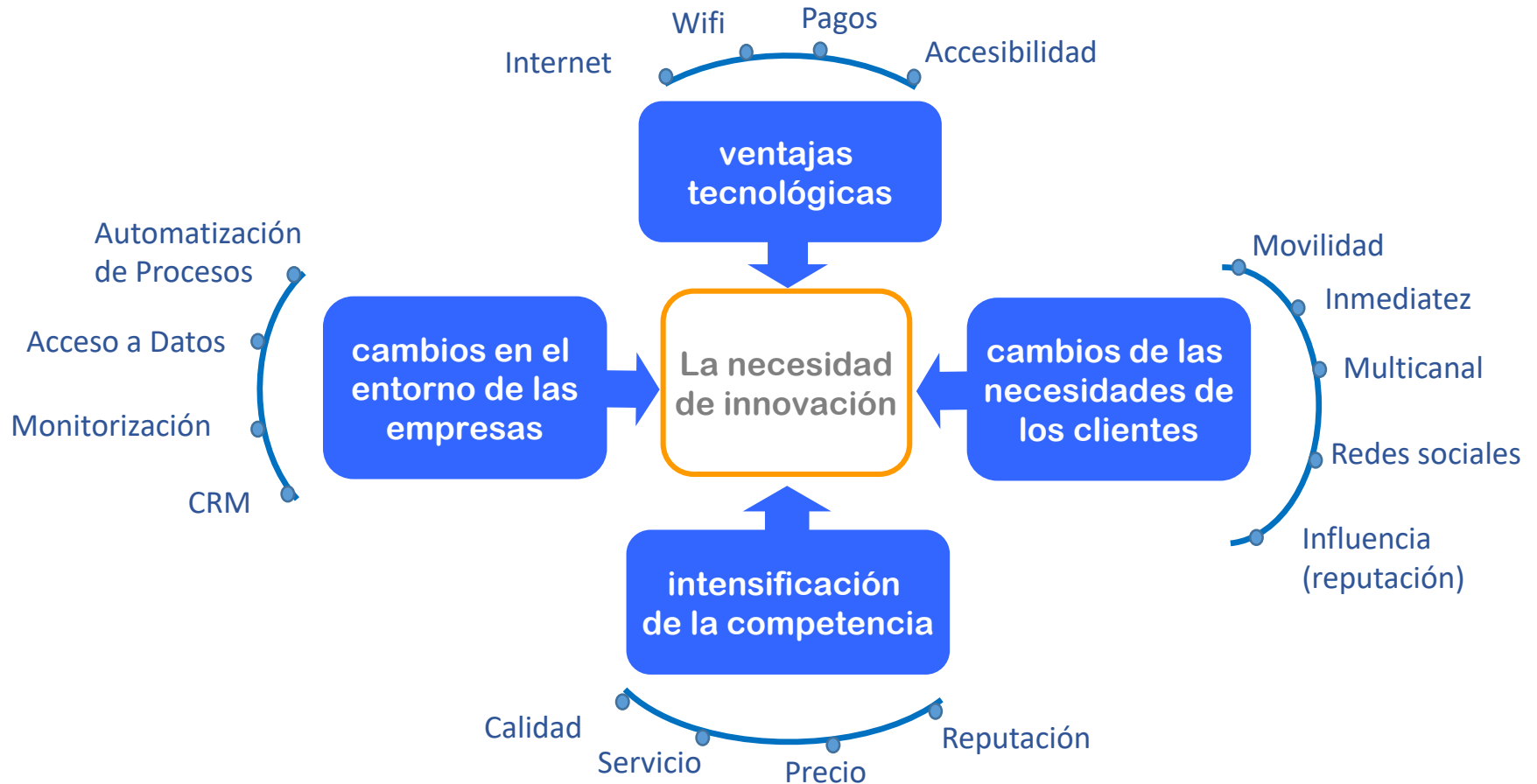
■ ¿Qué hace ITH?



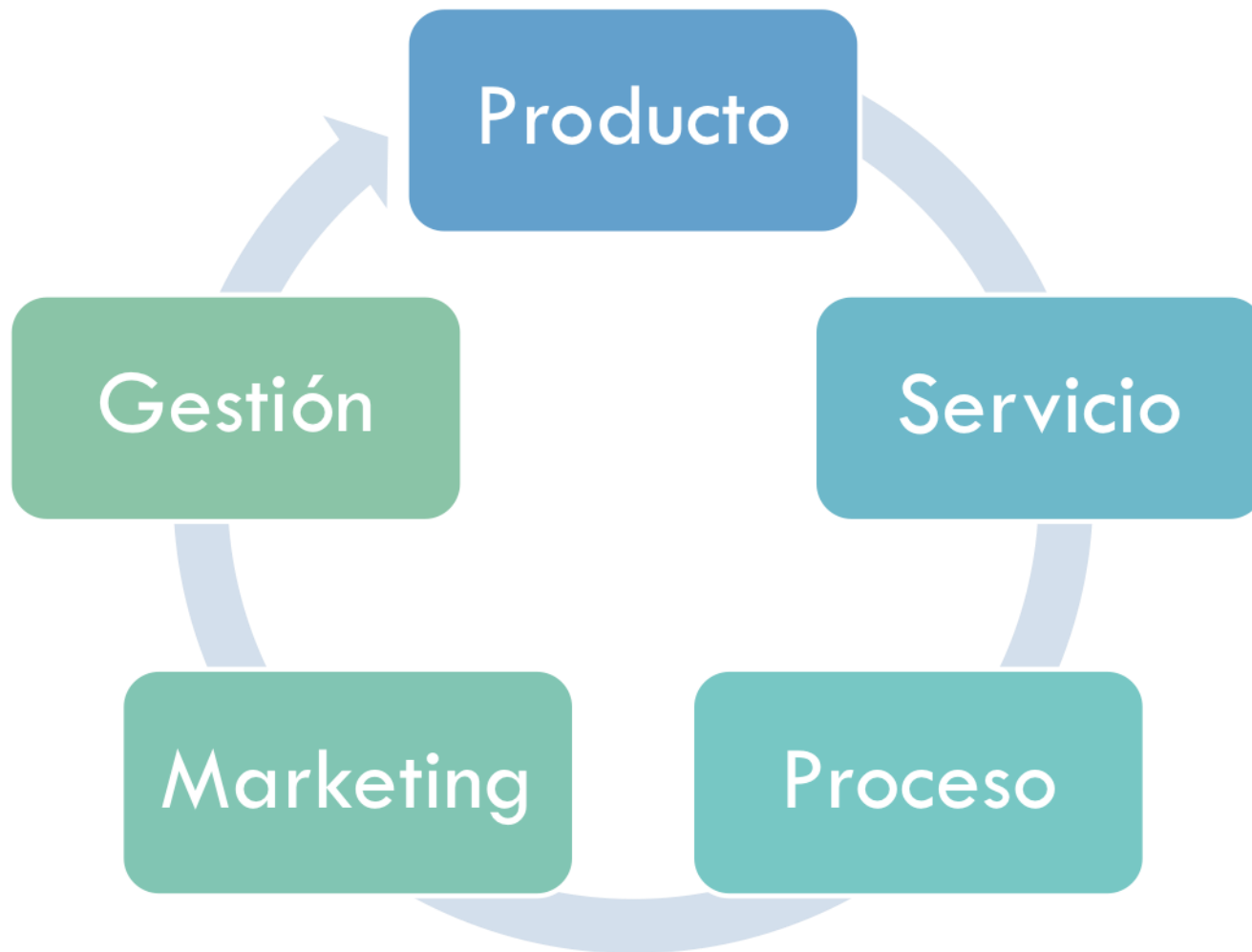
■ Áreas Estratégicas



Motivos que empujan a innovar



Innovación y Tecnología: Ámbitos de actuación



Innovación y Tecnología:

Producto



Hotel Ushuaia Beach
Fiesta y Tecnología



Península Hotel Tokio.
Se amolda al sueño



Tecnología inmersiva Hoteles Catalonia



Innovación y Tecnología:

Servicio



Robots que llevan el servicio de habitaciones, hacen camas y limpian suelos.
(Hoteles Alof EEUU)

Robots recepcionistas Henn-na Hotel de Nagasaki.



Mayordomo virtual que obedece por voz. Domótica, servicio, etc... (Hotel Vulcano)



Innovación y Tecnología:

Proceso

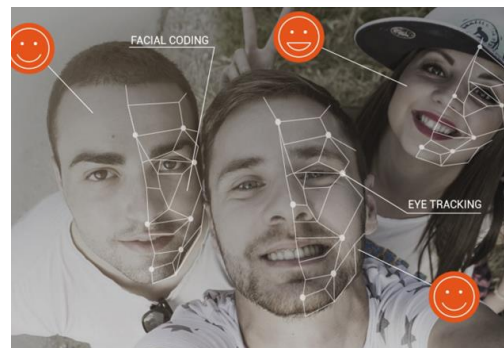
Termómetro de la felicidad (Blue Bay)



Eficiencia en Procesos y Experiencia de cliente



Reconocimiento facial para personalización del servicio

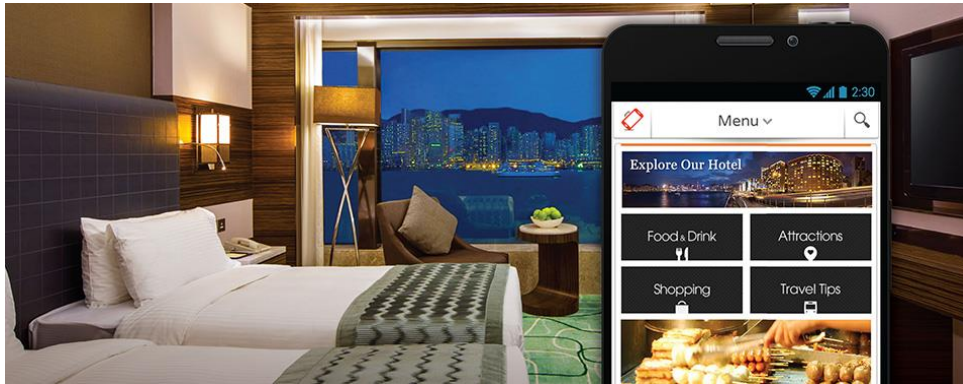


Tratamiento de la satisfacción a través de las emociones. (Campanille)



Innovación y Tecnología:

Marketing



Smartphone que interactúa
con el hotel y con el exterior

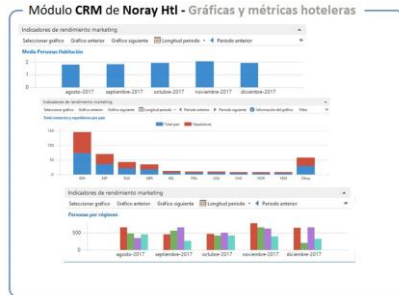
Realidad virtual para la venta de los
servicios del hotel, excursiones, etc.



Innovación y Tecnología:

Gestión

Análisis de acciones de marketing con clientes



Análisis de la reputación incluso durante la estancia del cliente

Inteligencia de los datos

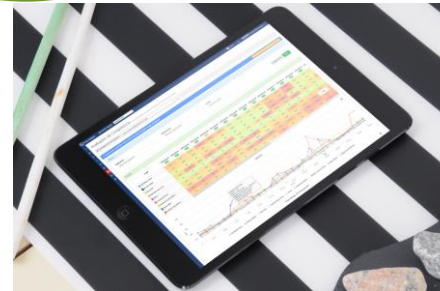


Análisis de mercado

Predicción de la demanda y optimización de precios



Comparador precios competencia



Futuro inmediato

Inteligencia artificial



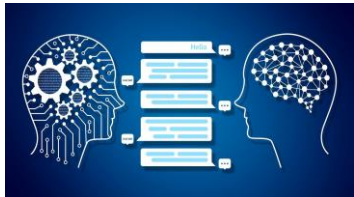
- Visión informática
- Reconocimiento de voz
- Procesamiento de lenguaje natural

Cosas inteligentes conectadas



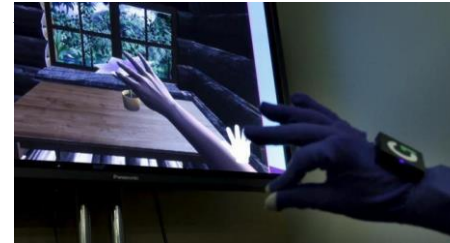
- Internet de las cosas

Plataformas conversacionales



- Asistentes predictivos
- Matching learning

Experiencias



- Realidad virtual
- Realidad aumentada
- Tecnología haptica

Aplicaciones y análisis inteligentes



Blockchain



- Distribución
- Verificación de identidad
- Registro de títulos
- Gobierno
- Calidad

Reflexiones finales



Lo importante **no es la tecnología**. Lo que importa es **el uso que hagamos de ella**

La tecnología ya **no es una opción**. Es una **necesidad**.



Dejemos que la tecnología **nos ayude** a ser **más humanos**

