



Total control al huésped de un hotel con tecnología aplicada

Sus tres pilares son la simplicidad, la innovación y que está todo integrado. El showroom de Econocom recrea espacios en los que realmente la tecnología está aplicada. La idea es optimizar los procesos y que el cliente disfrute de experiencias únicas.

De unos 100 metros cuadrados; el showroom de Econocom, en Madrid, es un espacio multimedia donde se pueden conocer de primera mano las mejores soluciones tecnológicas para cada negocio y donde se recibe asesoramiento para seleccionar la mejor tecnología para que el cliente reciba una experiencia única en los puntos de venta. **Jaime Villanueva**, *director general de Econocom Products & Solutions*, nos lo muestra.

Cuenta que, en general, nos estamos posicionando en la transformación digital, aunque hay empresas que van más despacio que otras. "Tienen que estar trabajando con su legado, conviviendo el hoy con el mañana", indica. En este showroom, recrean espacios en los que realmente la tecnología está aplicada, al servicio de algo en concreto. "La idea es optimizar los procesos, aparte de potenciar la comunicación. Por un lado, está la parte de crear experiencias únicas

para el cliente. Por otro, la parte de optimización de procesos. Todo ello, de una manera simple". El alcance de la transformación digital nos permite simplificar infinidad de procesos.

Los tres pilares del showroom son la simplicidad, "si no es simple dejas de usar la tecnología"; la innovación, "que sea algo nuevo, algo que te aporte"; y que está todo integrado. Es decir, "esto es la realidad, no es un muestrario". Lo que se ve son soluciones integradas 100%. Subraya que intentan tratar este showroom como un 360 grados: "Nos ponemos en la piel del consumidor, del usuario, y empezamos el viaje con él fuera de este espacio".

Lo primero que hace Villanueva es iniciar la aplicación que tiene en su smartphone con la que puede controlar todo el showroom y su viaje por él. Hay soluciones en las que no hace falta abrirla, ya que "los consumidores son reacios a las aplicaciones". Cuando te acercas a 250 metros, te lanza un gancho, un mensaje que te invita a un café, a un welcome drink, para canjear centro. Por el Covid-19, el control de acceso mide la temperatura del visitante y, si no la lleva puesta, recuerda que es necesario el uso de la mascarilla. Una vez que da acceso, abre la puerta de entrada. De esta forma, se puede tener un espacio desatendido. Si eres una persona registrada, el sistema te reconoce y se pondrá en marcha un contenido y música que previamente se ha personalizado.

Econocom intenta que conviva el mundo tradicional con el mundo digital. El gestor de turnos avisa al cliente, en su teléfono móvil, cuando le toca. El auto check-in te escanea el documento de identidad y recoge los datos completos. En el showroom hay muchas demostraciones de sistemas de optimización de procesos. Hay sistemas de TPV basados en la nube, procesos de firma digital, con check-in sin papeles. Con el Covid-19, "todo esto se va a acelerar". Se controla el aforo en todo momento. Si el espacio está lleno, no permite el acceso.

Una zona del showroom está destinada a innovación de productos hoteleros, hay una habitación de hotel en la que se da total control al huésped, con su móvil como elemento de comunicación sin que tenga que descargarse una aplicación. HubRoom Control es una suite de soluciones que te permite controlar tu estancia.

Javier de Córdoba, responsable de Innovación y Desarrollo de la parte de producto hotelero, es quien detalla esta zona. "Para nosotros, es muy importante el vertical de hotel. Puedo ir a tomar un café mientras espero la cola al check-in y, cuando vuelvo, está preparada la documentación. Se puede comunicar lo que se quiere comer en el restaurante, a través de la aplicación, y que a uno le traigan la



Jaime Villanueva

comida sin contacto. Todo esto va a darle el control al huésped. El elemento de comunicación con él va a ser el móvil", explica. No es necesario bajarse una aplicación para poder controlar una habitación. La interacción con el hotel y la mensajería se puede efectuar desde el móvil del cliente. Simplemente, uno se introduce en la Wi-Fi del establecimiento hotelero. Llegas a la habitación y puedes abrir la cerradura con el móvil. Se controla la habitación con el móvil, y no hay que tocar nada. Se puede gestionar todo. Iluminación, temperatura, privacidad, control de la televisión, Sleep Mode, servicio de habitaciones, información y check out. El contacto con la recepción. Se puede hacer por escenas. Se puede polarizar el cristal del baño si está comunicado con el resto de la estancia para ganar en intimidad.

Ser más ecológicos

Como se potencia lo ecológico, hay un espejo inteligente que puede informar de ciertos datos, tanto del interior como del exterior. El cliente puede conocer cómo se está comportando, sabiendo, entre otras cosas, cuánta luz y cuánta agua está consumiendo. Con esto, se podría desarrollar un plan de incentivos con descuentos a los que sean más ecológicos. La meta es ayudar al huésped. Te puede advertir de que tienes la ventana abierta. Para el Covid-19, algo muy interesante es la máquina de higienización del mando a distancia de la televisión, que es algo que toca todo el mundo. Consiste en un esterilizador por ultravioleta que se usa en hospitales. Se pone en una bolsa precintada, que puede tener el logotipo del hotel. El cliente llega al hotel con sus contenidos en el móvil, con su cuenta de Netflix u otras plataformas. Puede acceder a su contenido a través de un

Con HubRoom Control, se incrementan las posibilidades de venta de servicios y al cliente le das comodidad

sistema seguro que se empareja y que no llega a otra habitación. Lo hace leyendo un código QR, una vez que se conecta con la Wi-Fi del hotel. El móvil se convierte en lanzador. Sólo deja que mandes contenido a tu habitación. Es una conexión entre el sistema y los servidores, después ya no interviene el móvil. No consume ancho de banda.

"Siempre aparece el móvil. Puedo reservar comida, pedir al servicio de habitaciones y encargar lo que quiero comer y a la hora que quiero hacerlo. Te puedes informar de cosas como la hora del desayuno. Puedes consultar el horario de la animación. Con esto, se incrementan las posibilidades de venta de servicios y al cliente le das comodidad", manifiesta De Córdoba. Si el cliente es español, todo se ofrece en español. Si es inglés, la interfaz cambia de idioma y los canales de televisión aparecen ordenados de otra manera. Se pueden tener hasta doce idiomas diferentes. Lo bueno es que no hay que descargarse una aplicación del hotel y que se toma el control todo sólo con el QR. Villanueva recuerda que se facilita el auto chek-in y que la puerta de la habitación se puede abrir con el móvil como si fuera una llave o utilizando las tradicionales tarjetas de proximidad.

Las tecnologías e innovaciones digitales del mañana ya están disponibles en este showroom de Econocom, un espacio tecnológico vivo capaz de acercar al usuario de las últimas soluciones disruptivas para el sector retail y hospitality. ■



Econocom Products & Solutions

Es la actividad especializada en audiovisuales (sistemas y soluciones audiovisuales profesionales de gran impacto); eficiencia energética (soluciones de iluminación LED y sistemas de climatización con las últimas tecnologías del mercado para el ahorro energético); y movilidad/IT (soluciones IT y de movilidad con pago por uso para la fácil implantación en el mercado B2B) de Grupo Econocom en España.

Apoiada por la transversalidad de las actividades dentro del Grupo, su propuesta de valor abarca desde la consultoría y distribución global hasta la financiación de los equipos y el servicio postventa, ayudando a dar forma a los proyectos de los clientes de una manera personalizada y adaptada a sus necesidades.



Puede acceder desde cualquier dispositivo a IMCB, a todas las noticias y a todas las publicaciones digitales gratis



Recibe nuestra newsletter con todas las noticias y novedades del sector.



Puede consultar la revista en formato digital y acceder a la Hemeroteca de IMCB.