



Internet of Things (IoT) Solutions

El 30 % de los viajeros se alojarían en un AirBnB antes que en un hotel tradicional, pero hay una gran diferencia

Este número puede variar mucho dependiendo de la generación, del país e incluso del tipo de viaje (de negocios, de placer, vivencial, etc.). Lo que está claro es que, aparte de la comodidad, lo que más atrae a los viajeros es que su experiencia sea única. Este es un buen consejo para las organizaciones hoteleras en constante competencia para ganarse la fidelidad de los huéspedes y aumentar su cuota de mercado. Para competir de forma eficaz en el mercado actual, las organizaciones hoteleras deben marcar la diferencia constantemente, creando ofertas más potentes y personalizadas y vínculos más profundos con los clientes para aumentar la fidelidad, reducir la sensibilidad a los precios y generar visitas reiteradas. A medida que se reduce el crecimiento de los ingresos por habitación disponible, las empresas deben recurrir a las nuevas tendencias del mercado, como IoT, para diferenciarse.

Debido a la rápida adopción en el mercado del internet de las cosas, las expectativas de los clientes crecen rápidamente, por lo que las organizaciones deben desarrollar y buscar experiencias personalizadas. Los consumidores están adoptando la innovación; según nuestras investigaciones, menos de una cuarta parte de los consumidores se sienten abrumados por la rapidez con la que las empresas utilizan las nuevas tecnologías para interactuar con ellos o para ofrecerles productos o servicios. Las principales organizaciones deben entender cuáles de estas tecnologías están en juego, cuáles generan nuevos ingresos y reducen los costes de servicio, y cuáles son simplemente una moda. Tanto desde la experiencia como desde el punto de vista operativo, algunas de las oportunidades más atractivas en IoT se dan en los ámbitos de los servicios basados en la localización, la personalización en tiempo real y las nuevas posibilidades vivenciales. La clave está en definir la visión acerca de lo que crea una experiencia emocionante y una cuestión de valor, frente a lo que es simplemente «cool».



brujula.es



Application & DevOps



Cloud



Data & Analytics



IoT



Provisioning



Security Solutions



Digital Processes Solutions



Customer Experience



Digital Business

IoT nos permite tratar a los clientes como ellos quieren

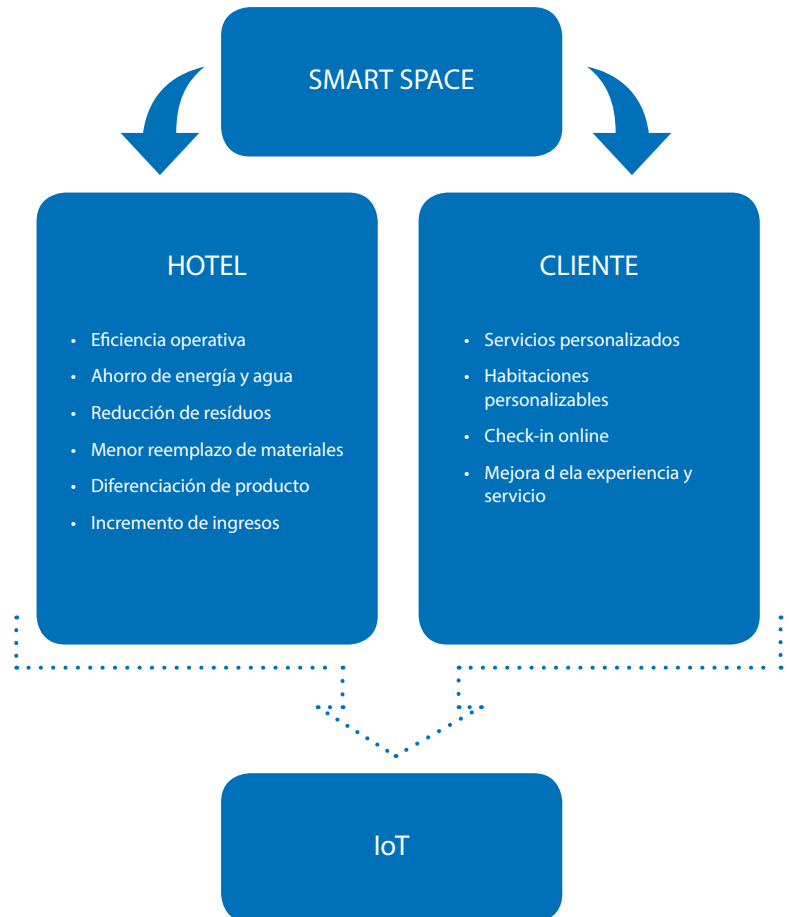
El desarrollo de aplicaciones de viaje

permite a los huéspedes personalizar su estancia. Por ejemplo, las aplicaciones de hotel que incluyen IoT permiten ajustar la temperatura de la habitación antes de la llegada, encender y apagar la calefacción de forma remota, encender y apagar las luces, programar el despertador, controlar la televisión y mucho más. Los hoteles también pueden enviar automáticamente tarjetas electrónicas a los teléfonos inteligentes de los huéspedes, lo que les permite realizar el check-in sin la ayuda del personal del hotel. Los cerrojos inteligentes con lectores se encargan de la seguridad y permiten a los huéspedes el acceso restringido a las instalaciones a petición.

2

Esta comodidad y flexibilidad que se ofrece a los huéspedes hace que se sientan como en casa. También añade mejoras a su estancia en el hotel facilitando que vuelvan a visitar el mismo lugar que les ofreció el máximo confort.

Por otro lado, en base a los datos de los sensores de los dispositivos IoT, automáticamente puede ajustarse la luz y la temperatura, incrementando la eficiencia energética y reduciendo costes. También con sensores se puede realizar un seguimiento más eficiente de las cadenas de suministro evitando interrupciones en el servicio a los clientes. Además, a través de la gestión centralizada se pueden desarrollar mecanismos de seguridad en instalaciones y estructuras que podrán ser controlados en todo momento desde cualquier ordenador o dispositivo móvil.





IoT PARA EL CLIENTE

- Habitaciones Personalizables – El viajero pueda ajustar desde su teléfono móvil la temperatura de su habitación, la luz, el TV, o calibrar una cama inteligente que se puede mover de forma ergonómica.
- Comunicación – El móvil es el mejor medio para conectar con el huésped, conocer sus opiniones, hábitos, gustos y mantener una comunicación activa para hacerle placentera su estancia en el Hotel durante su viaje.
- Check-in online – Equipando a la cerradura con un chip que conecta con el móvil del huésped, y a través de un código QR que el hotel puede activar a lo largo de la estancia y desactivar cuando ésta termina.

IoT PARA LOS HOTELES

- Eficiencia energética – Estos ejemplos de uso aportan valor a los hoteleros: utilizar sensores para reducir el consumo de agua o energía (regulando la temperatura del agua al nivel deseado por el cliente en lugar de ajustarla a la temperatura máxima). Además, la solución de Brújula - a CMC company para la gestión de edificios puede implementarse en hoteles (edificios CMC BMS 4.0).
- Mantenimiento predictivo – Un percance en alguna parte del equipamiento del hotel, por ejemplo en el aire acondicionado, se detecta con antelación y se soluciona antes de que se convierta en un problema. Los hoteles pueden evitar el quebradero de cabeza que supone arreglar un equipo aire acondicionado roto a última hora para acomodar a un huésped en la habitación. ¿Cómo valorarían sus huéspedes la calidad del servicio si tuviera la inteligencia para solucionar las cosas antes de que se conviertan en un problema?

Solución BMS (Building Management System). BMS, en local y corporativo, normaliza y homogeniza, integrando subsistemas de cualquier fabricante. Flexible y escalable, BMS ayuda en la gestión y explotación del edificio. Funcionalidad FDD (Fault Detection and Diagnostics) para detección y diagnóstico automático de fallos en tiempo real.

Smart Stock que controla el stock en tiempo real de manera totalmente autónoma. Cada gaveta inteligente se configura para almacenar un único producto y su peso unitario. Ésta cuenta con un sensor que le permite conocer en todo momento el peso total del producto almacenado y contabilizar su número de unidades.

El usuario solo tiene que consumir o reponer elementos. Cada vez que se produce un cambio la gaveta inteligente puede lanzar distintos eventos



asociados, como por ejemplo generar un pedido o alertar de una rotura de stock.

Toda la información generada se trata mediante técnicas de Business Intelligence y Big Data para facilitar la toma de decisiones. Smart Stock permite la monitorización de stock en tiempo real, la automatización de órdenes de reposición, análisis de tendencias y causas en la evolución del stock, analítica predictiva basada en el histórico de consumo, entre otras funcionalidades.

Smart Mirror. Los huéspedes pueden interactuar con el espejo cognitivo que puede estar situado en la recepción del hotel y actuar como conserje y dar información sobre el destino, incluso detectar cuando la gente está molesta haciendo cola, permitiendo así advertir al personal para buscarle una solución. En la habitación, permite detectar las emociones del cliente y ofrecerle servicios del hotel. Además, contrasta la ropa y la relaciona con el tiempo que hace y así, ofrecer consejos prácticos.



CASOS REALES

Medición de la calidad del servicio de las redes Wifi de los hoteles de una **cadena hotelera internacional**, para predecir, conocer y mejorar la experiencia de usuario, a través de dispositivos que simulan navegaciones y mediciones de los servicios que se desea evaluar para posteriormente enviarlos a un agregador de datos para su análisis y tratamiento. Este agregador permitirá establecer umbrales y alertas para notificar cualquier anomalía del servicio WiFi y poder evaluarla y resolverla en el mínimo tiempo, e incluso adelantándose a una posible incidencia.

HERRAMIENTAS



brujula.es

SOLUCIONES de NEGOCIO y TECNOLOGÍA para MEJORAR la EFICIENCIA y la COMPETITIVIDAD

- Somos una compañía que, desde la tecnología y la externalización de procesos de negocio, ayuda a organizaciones públicas y privadas a ser más rentables, competitivas, eficientes e innovadoras.
- Brújula, líder en el sector turístico, forma parte de Grupo CMC, multinacional española dedicada a la consultoría de gestión, tecnología y outsourcing, con una estructura empresarial sólida y solvente, consolidada como un referente en el mercado.
- Aportamos valor más allá de la tecnología gracias a nuestro equipo de más de 150 profesionales, de nuestras especializaciones de negocio y de una relación muy estrecha y personal con nuestros clientes, en su mayoría compañías turísticas multinacionales y organizaciones vinculadas a Baleares.
- Grupo CMC lo componemos un equipo de más de 1.000 profesionales con gran experiencia tanto en las TIC como en el management de empresas y contamos con un posicionamiento diferencial por la innovación, compromiso y la consecución efectiva de resultados para el negocio de nuestros clientes.

brújula
a CMC company

Edificio U - ParcBit • c/ Galileo Galilei s.n.
07121 Palma de Mallorca

info@brujula.es

971 433 909