

Tendencias 2020

La forma en la cual se planifica, y se reserva un Hotel ha cambiado de forma radical, y ha transformado la manera en la que ofrecemos nuestros productos y servicios para poder satisfacer las necesidades de esta era digital.

Se espera que gran parte de las nuevas tecnologías que hoy están surgiendo, sean una realidad en el 2025, como, por ejemplo:

- Los servicios de chatbots se **integrarán a la reserva** y al **proceso de compra** formando un nuevo canal de comunicación para el huésped.
- Los **robots** y los **drones** formaran **parte del Hotel**



La gran aceptación de los huéspedes con la tecnología está impulsando la aceptación de las tendencias disruptivas.

1. Tendencias Digitales 2020

La tecnología continuará transformando la experiencia del cliente

Los dispositivos móviles seguirán influyendo en la industria hotelera, junto con otras tecnologías disruptivas que las marcas de todo el mundo seguirán incorporando a sus ofertas para invitados.

Para 2020, se prevé que el número de usuarios de teléfonos inteligentes alcance los 2,87 mil millones.

Según Statista, los dispositivos móviles representaron el 48,2% del tráfico del sitio web en todo el mundo (excluyendo tabletas) en noviembre 2019 y el 90% de los minutos digitales se realizaron en dispositivos móviles.



Si bien cada hotel puede encontrar una forma diferente de ofrecer una experiencia móvil a los huéspedes ya sea a través de aplicaciones, conserjería móvil, etc., todos los hoteles comparten un mismo objetivo: la tecnología móvil no debe ser tratada como un reemplazo del servicio tradicional, sino todo lo contrario. La tecnología móvil nos brinda la oportunidad de redefinir y mejorar el servicio al huésped mediante la

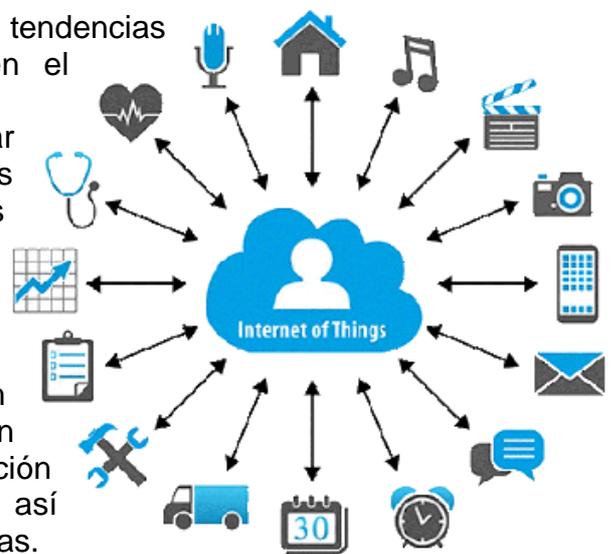
combinación de parámetros de servicio tradicionales con puntos de contacto digitales para crear una experiencia más personalizada, fluida y accesible para los invitados. **¡Los dispositivos móviles representan una herramienta integral que debemos aprovechar!**

2. Internet of Things

Internet of Things (IoT)* es una de las tendencias tecnológicas emergentes más importantes en el mundo de la hospitalidad.

El personal no sólo puede rastrear y administrar el inventario del hotel, sino que también las características del Smart Hotel permiten a los huéspedes y a su personal regular mejor el consumo de energía y respaldar las iniciativas favorables al medio ambiente y la sustentabilidad.

Actualmente muchos hoteles están invirtiendo en interacción móvil para que sus huéspedes puedan utilizar dispositivos móviles no sólo para la selección de habitaciones y la confirmación de reservas, así como también para sectores como piscinas y spas.



** La internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) es un sistema de dispositivos de computación interrelacionados, máquinas mecánicas y digitales, objetos, animales o personas que tienen identificadores únicos y la capacidad de transferir datos a través de una red, sin requerir de interacciones humano a humano o humano a computadora.*

3. Inteligencia Artificial (IA)

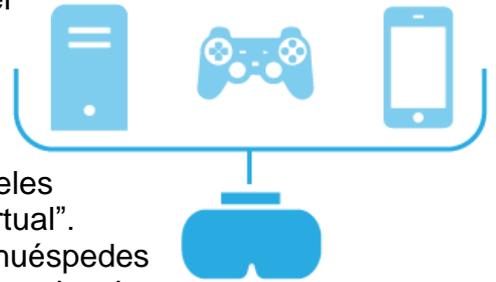
Proporciona un nuevo canal de comunicación con nuestros huéspedes desde el uso de chatbots alimentados por AI, self-check in, hasta robots para el servicio de habitaciones. Los hoteles se están moviendo hacia la hospitalidad centrada en los huéspedes.

4. Realidad Virtual

Está siendo utilizada para combinar el mundo digital y el mundo físico para crear un mundo inmersivo para los huéspedes, donde la experiencia del viaje sea más fluida, se involucra al huésped y esto hace que las experiencias de realidad virtual sean más populares.

Según Adobe Digital Insights, "al menos ocho de los hoteles más importantes han diseñado experiencia de realidad virtual".

La realidad virtual también es utilizada para que los huéspedes reciban información útil en lugar de leer descripciones o experiencias en redes sociales.



5. Ejemplos de algunos hoteles que han utilizado Realidad Virtual:

Holiday Inn Express Adelaide VR Hotel Tour

<https://www.youtube.com/watch?v=Lyg73o8JHdA>

Grand Oasis Hotel 360°

<https://www.youtube.com/watch?v=y6dqKpymYXw>

Valamar Drubovnik President Hotel

<https://www.youtube.com/watch?v=yTCI6yV13kU>