

RedHOTECH

Plataforma Tecnológica Hotelera Española

Conocimiento del sector y sus necesidades

Workshop Real Estate-Hospitality
(Cisco)

Madrid, 26 de Marzo de 2009

Índice

- 1. Promotores: presentación de ITH y AETIC**
- 2. En qué consiste RedHotech**
- 3. Actividades 2009**
- 4. Proyectos**
- 5. Sector hotelero: claves**

1. Promotores

Presentación de ITH

El Instituto Tecnológico Hotelero es el Centro Tecnológico del sector hotelero español, creado por el sector a iniciativa de la CEHAT, para potenciar su competitividad a través de la innovación y la tecnología.

- Es el primer Instituto creado a nivel mundial por el sector y para el sector.
- Constituye un espacio pionero para la integración de los recursos encaminados a mejorar la competitividad de los hoteles.
- Congrega a la totalidad del sector hotelero (más de 9.000 hoteles) y a proveedores “especializados” en el sector.
- Colaboraciones con otros centros tecnológicos (textil, construcción, materiales, etc.), universidades, empresas, asociaciones, escuelas de negocio, cámaras de comercio, laboratorios,.... para la elaboración de proyectos conjuntos.

1. Promotores

Presentación de ITH (II)

Objetivos

- Detectar necesidades del sector y adelantarse a los cambios.
- Difundir mejores prácticas.
- Desarrollar y liderar estudios y proyectos relacionados con el sector.
- Promover la cooperación en el área de I+D+i.
- Actuar de interlocutor en el área de I+D+i con AAPP, Organizaciones empresariales.

Áreas de actuación

- TIC
- Medio ambiente y energía
- Procesos y gestión
- Arquitectura y construcción
- Seguridad y salud
- Infraestructuras e instalaciones

1. Promotores

Presentación de AETIC

Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España

- AETIC representa a cerca de 1.000 asociados, de los cuales 300 son empresas individuales y el resto de grupos y colectivos empresariales, cuya actividad está relacionada con la Electrónica, las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones
- Las empresas integradas en AETIC generan actividades por un valor superior a los 73.000 Millones de Euros y son responsables del 35% del esfuerzo privado nacional en I+D

1. Promotores

Presentación de AETIC (II): I+D+i

 <small>Plataforma Tecnológica Española de Comunicaciones por Satélite</small>	Comunicaciones por Satélite
 <small>Plataforma Tecnológica Española de Comunicaciones Inalámbricas</small>	Comunicaciones Inalámbricas
 <small>Plataforma Tecnológica Española de Tecnologías Audiovisuales en Red</small>	Tecnologías Audiovisuales en Red
 <small>Plataforma Tecnológica Española de Tecnologías para Seguridad y Confianza</small>	Tecnologías para Seguridad y Confianza
 <small>Plataforma Tecnológica Española de Tecnologías para la Vida Independiente y la Accesibilidad</small>	Tecnologías para la Vida Independiente y la Accesibilidad
 <small>Plataforma Tecnológica Española de Convergencia hacia Internet del Futuro</small>	Convergencia hacia Internet del futuro
	Plataforma Tecnológica Española del Agua y Riego
 <small>Plataforma Tecnológica Hotelera Española</small>	Plataforma Tecnológica Hotelera Española

2. En qué consiste RedHOTECH

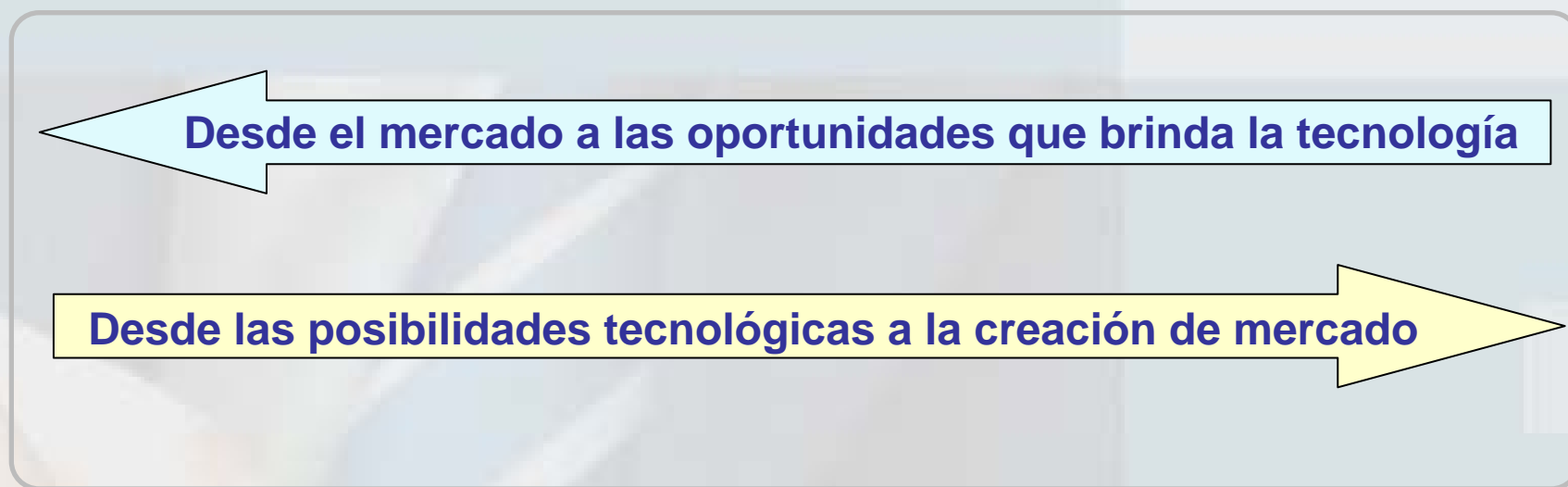
Antecedentes

- **Convocatoria:** Acción Estratégica de Tecnologías Turísticas- Convocatoria de Redes Tecnológicas (año 2006)
- Surge como **respuesta a los cambios** en el mercado turístico (demanda, oferta, canales, pérdida de rentabilidad, modelos de negocio...) que hay que afrontar, ofreciendo unas **actuaciones coordinadas para la generación de iniciativas innovadoras**

2. En qué consiste RedHOTECH

Antecedentes

Nos podemos aproximar a la innovación desde el mercado y desde la tecnología ...



... y en ese contexto de innovación se desenvuelve la plataforma Redhotech, con foco en el mercado

2. En qué consiste RedHOTECH

Por qué nos interesó crear RedHotech

ITH:

- **Para poder identificar innovaciones tecnológicas fiables y contrastadas para el futuro del sector**
- **Lograr mejorar la competitividad del sector por medio del uso de nuevas herramientas tecnológicas**

AETIC:

- **Promover la participación de empresas del sector TIC en programas europeos, nacionales y autonómicos de I+D+i**
- **Aproximación a mercados potencialmente intensivos en el uso de las TIC**

2. En qué consiste RedHOTECH

Descripción

Agrupación de todos los agentes, técnicos y sectoriales, que estén interesados en la aplicación de la tecnología al sector hotelero que sean relevantes estratégicamente por su aportación a los objetivos de competitividad, crecimiento económico y empleo

Miembros de la Plataforma

34 empresas hoteleras

65 empresas TIC

18 instituciones públicas

2. En qué consiste RedHOTECH

La actividad de Redhotech se ha articulado alrededor de dos grandes líneas ...

En un contexto multidisciplinar y con la colaboración e interacción entre todos los integrantes de la Plataforma se llevó a cabo:

- la revisión de la **Agenda Estratégica de Investigación** la cual contiene las áreas de **investigación prioritarias** para el sector hotelero
- la identificación de las **iniciativas de proyectos** más relevantes para el sector hotelero

Este gran esfuerzo de cooperación debe de servir de base para:

- que la **oferta tecnológica** responda de una manera innovadora y eficiente a los retos y necesidades del sector hotelero
- que el **sector hotelero** haga del uso de las nuevas tecnologías una herramienta competitiva diferencial
- que los **programas públicos** tenga en cuenta las necesidades y retos planteados

2. En qué consiste RedHOTECH

Estructura de la Red

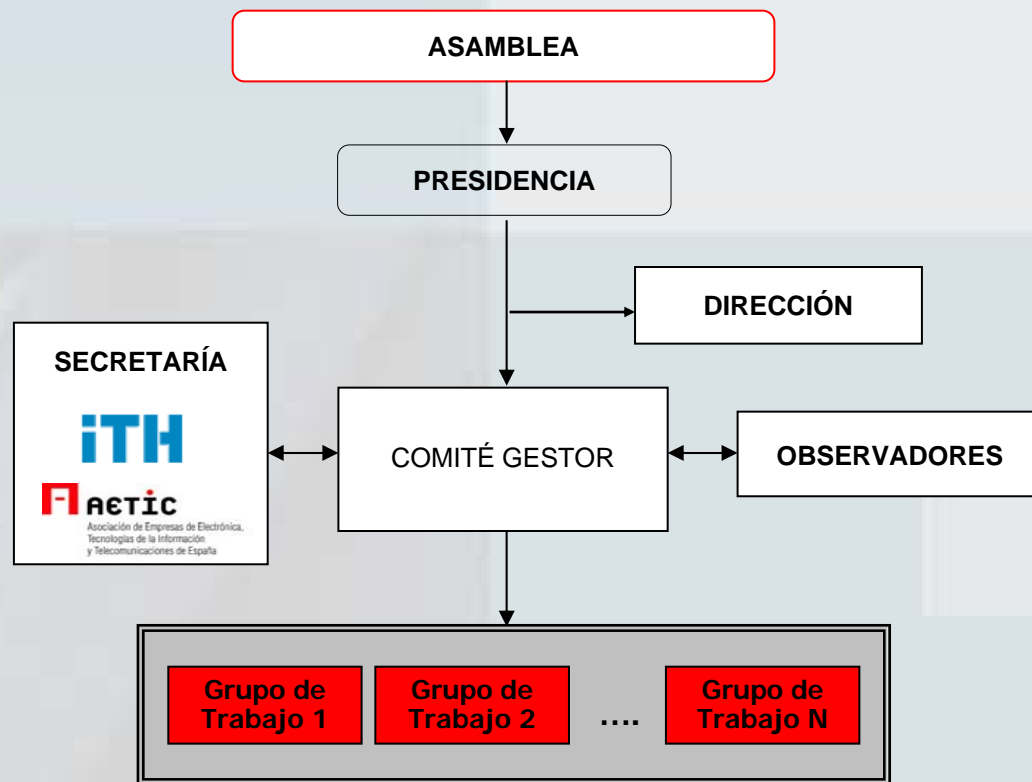


2. En qué consiste RedHOTECH

Estructura de la Red

Grupos de trabajo

- **Liderados por 2 coordinadores, reportan al Comité Gestor**
 - Sector hotelero
 - Sector tecnológico
- **Compuestos por empresas interesadas en participar activamente**
- **Definen las Líneas/Proyectos de Investigación y elaboran los informes correspondientes**
- **Encargados de fomentar la generación de proyectos de I+D+i**



2. En qué consiste RedHOTECH

Grupos de trabajo

Gestión de Sistemas a nivel interno

Resolver o mejorar la dificultad que presenta el sector hotelero en cuanto a la tecnología que se utiliza para la gestión hotelera, tanto software como hardware.

Gestión Hotelera y de sistemas a nivel externo

Buscar la mejora de las relaciones con los clientes y los proveedores, así como evaluar las ventajas que puede aportar soluciones como outsourcing de servicios, business Intelligence, las relaciones con entidades o profesionales externos, entre otros.

Gestión hotelera comercial y de marketing

Estudiar las nuevas formas de gestión comercial y de marketing donde se tenga en cuenta a los nuevos agentes comercializadores, agencias de viajes on-line, atomización de TTOO, cambios en la manera de buscar y compartir información por parte de los clientes, de manera que tienen que identificar hacia dónde se dirigen los clientes en un mundo con información en tiempo real.

2. En qué consiste RedHOTECH

Grupos de trabajo

Gestión de Instalaciones

Estudiar las mejoras que se pueden realizar en la gestión y control de las instalaciones de los establecimientos hoteleros (equipamientos de alta tecnología e ingeniería, requisitos legales, sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente, entre otros), una buena gestión y control de los consumos y la contaminación, las medidas de seguridad más efectivas pero, a la vez, menos intrusivas y molestas para el cliente.

Evolución Internet 2.0-Travel 2.0

Se centra en las tecnologías sociales, donde existen numerosas herramientas o plataformas basadas en la web 2.0, de manera que Internet y el travel 2.0 se ha convertido en un altavoz de los clientes para comunicarse entre ellos, y así sobre la manera de vender viajes y de disfrutarlos.

Gestión de la innovación

Definir las necesidades del sector en cuanto la fórmula para introducir la innovación en la gestión empresarial, desde todos los niveles.

3. Actividades 2009

1. Implementación de la Agenda Estratégica de Investigación

Realizar propuestas concretas de proyectos, beneficiosos para ambos sectores hotelero y TIC, susceptibles de recibir subvenciones y ayudas de nivel regional, nacional o internacional

2. Apertura de nuevas líneas estratégicas

Ampliar la Plataforma a todo el sector turístico (agencias de viaje, OPC, transportes, rural, etc.) así como a otros ámbitos (construcción, medio ambiente, accesibilidad, entre otros)

3. Implantación y concesión sello RedHotech

Poner en funcionamiento la concesión del sello RedHotech que permitirá identificar aquellas proyectos de carácter innovador en coordinación con la Agenda y las prioridades de la Administración

4. Proyectos

- **Objetivo de RedHotech:** generación de proyectos de I+D+i
- **Referencia:** Agenda Estratégica de Investigación (AEI)
- **AEI: elaboración**
 - Define las áreas prioritarias y las líneas de investigación
 - Aportaciones de los grupos de trabajo
 - Documento consensuado (sectores hotelero y TIC)
- **AEI: implementación**
 - Iniciativas de proyectos
 - Propuestas concretas a programas subvencionados

4. Proyectos

- Iniciativas de proyectos

- Presentadas durante la Asamblea General 2008

1. **HOTELIGENCIA: Herramienta de Business Intelligence para el apoyo a la gestión de procesos y la toma de decisiones**

2. **HAVI: Plataforma para la atención personalizada de clientes de hotel mediante asistentes virtuales inteligentes**

3. **Gestión de seguridad interna y perimetral del hotel**

4. **Servicios de banda ancha sobre cableado existente en hoteles**

5. **Plataforma Web de productos y servicios turísticos**

4. Proyectos

Propuestas concretas a programas subvencionados

- **Plan Avanza I+D - prioridad temática de Internet del Futuro (23 marzo 2009)**
 - **GIGACONNECTIVITY** Aplicación en entornos hoteleros
- **Plan Avanza I+D - prioridad temática de Contenidos Digitales (21 mayo 2009)**
 - **HOTELIGENCIA:** Herramienta de Business Intelligence para el apoyo a la gestión de procesos y la toma de decisiones
 - Sistemas de catalogación semiautomática de críticas de hoteles

5. Sector hotelero: claves

Características

- Más **15.000 establecimientos**, centrados en segmento de 4 y 3 estrellas
- **Atomizado** (5% grandes cadenas), aumentando integración de independientes
- **Concentración** (4 zonas turísticas), empuje ciudades y zona interior
- **Urbanos/vacacionales**: clientes, ocupación, marketing, venta producto...
- **Gestión**: en propiedad, arrendamiento-gestión negocio, franquicia, condohotel
- Sólo un **11% de empresas** con actividades **innovadoras**, pero aumentando
- Actividades I+D+i: adquisición maquinaria, equipos y software, e I+D interna
- **Innovación en proceso** más que en productos nuevos generados
- No innovan por **coste o por falta de conocimientos**
- **Infraestructuras**: amplia conexión a Internet, poca informatización pymes (PMS, CRS, CRM, almacén, contabilidad, restaurante...), incorporación de medios audiovisuales, la seguridad es clave (personas y bienes), nueva tecnología en limpieza, cocina y tratamiento basuras

5. Sector hotelero: claves

Situación actual

Turismo

- * Caída del PIB turístico
- * Caída del número de turistas
- * Pérdida de competitividad
- * Poco aumento de los ingresos totales
- * Modelo de gestión diferente a la realidad competitiva
- * Modelo maduro concentrado en sol y playa, no sostenible
- * Nuevos competidores

Sector hotelero

- Descenso de las pernoctaciones
- Reducción de la estancia
- Alto grado de ocupación (focalizado en días y zonas concretas)
- Alojamiento preferido por los no residentes
- Aumento de utilización de nuevas tecnologías
- Relevo generacional en la dirección de las empresas hoteleras

5. Sector hotelero: claves

Tendencias

Turismo

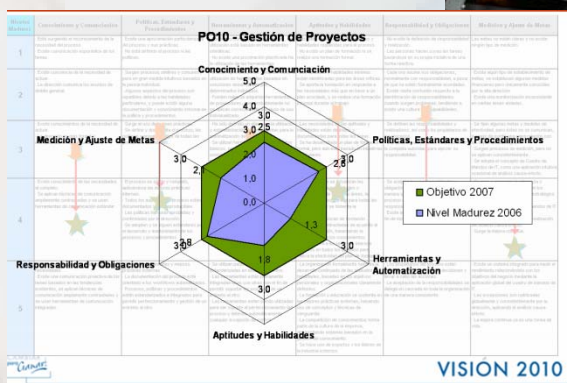
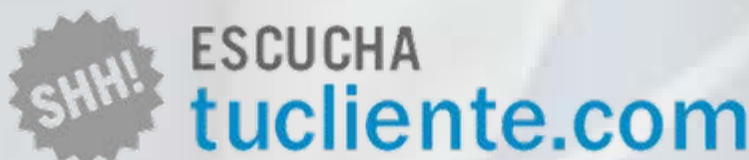
- * Mayor reparto cuota mercado a otros destinos
- * Nuevos segmentos: tercera edad, familia vertical, clase media en países vías desarrollo (Brasil, India, China, Rusia...), clase adinerada y exigente en países desarrollados
- * Mayor importancia turismo cultural y ecológico
- * Cambio climático afecta a modelo español
- * Nuevos modelos de negocio
- * Nuevos métodos de la competencia

Hoteles

- * Auge utilización de Internet
- * Transformación de la demanda (clientes, desestacionalización, estancias,)
- * Exceso de oferta
- * Medio ambiente
- * Diferenciación
- * Externalización de servicios
- * Segmentación de mercados (nichos clientes)
- * Capital humano como activo

5. Sector hotelero: claves

Experiencias innovadoras



5. Sector hotelero: claves

Claves

- Inversión como coste, no estratégico
- No grandes productos con módulos generalistas
- No vender producto cerrado
- No adaptación de otro sector (no se parecen)
- No departamento de I+D, salvo excepciones, sólo Sistemas o Mantenimiento
- Integración con otros sistemas (gestión interna, reservas, fidelización, control, seguridad...)
- No lenguaje técnico, adaptado a su visión
- Centrarse en datos cuantitativos de mejora, no conceptos teóricos



- ITH como interlocutor con sector hotelero y empresas
- Utilizarlo como usuario para definición funcional y pruebas piloto

Gracias por su atención

Patricia Miralles: pmiralles@ithotelero.com

José T. Romero: jtromero@aetic.es

<http://www.redhotech.net/>