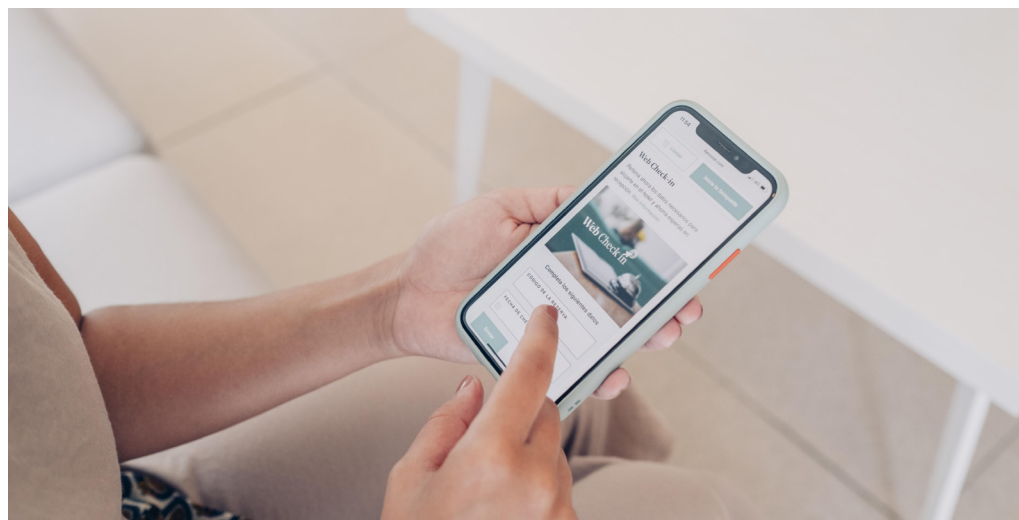




CON EL APOYO DE 23 EMPRESAS TECNOLÓGICAS DE PRIMER NIVEL

« El Grupo Iberostar, abanderado del turismo responsable, ha dado un paso más en su Plan Estratégico de Digitalización y ha lanzado Hotel Digital, el primer proyecto de innovación abierta del sector turístico en España.

Iberostar define el hotel del futuro



El proyecto Hotel Digital activa recursos internos y externos de la compañía mediante una metodología de innovación integrada a la realidad de los hoteles y de sus clientes. El objetivo del Grupo es aportar valor medible mediante iniciativas escalables de rápida adopción.

Una apuesta por la digitalización rigurosa de la compañía junto a 23 empresas punteras, entre las que se encuentran Telefónica, Google, IBM, Microsoft, ITH, Turistec, Minsait, KPMG, Deloitte, Accenture, Quint, Innovation, Vodafone o Plexus.

Como explica Rodrigo Moscardó, COO de Grupo Iberostar, "Hotel Digital es una forma de innovar aplicando la tecnología en los hoteles. No es algo nuevo para Iberostar, pero el enfoque de este proyecto es diferente para darle un impulso mayor a la experiencia de nuestros clientes. Con este proyecto incorporamos a nuestros proveedores dentro del proceso, lo que nos permite efficientar y ser más ágiles".

"La innovación y la transformación han pasado a ser una necesidad. Nuestro objetivo es que Hotel Digital se traduzca en beneficios

claros y tangibles para nuestros clientes consiguiendo la excelencia en la calidad y en el servicio de la mano de la tecnología y la digitalización. Desde la compañía confiamos en que este proyecto aporte a su vez un valor de negocio que genere nuevas oportunidades para Iberostar", ha señalado por su parte Tomeu Bennasar, CIO de Grupo Iberostar.

Según los resultados de la encuesta global anual de CIO de Gartner, las empresas de alto rendimiento están acelerando la innovación digital y aprovechando las tecnologías emergentes para salir reforzados de la pandemia de la Covid-19.

Es el caso del Grupo Iberostar, que apuesta de forma pionera por una digitalización integral y rigurosa. La metodología de innovación abierta se basa en proyectos mínimos viables, integrados en la realidad, con tiempos y objetivos claros y definidos, y no contempla iniciativas piloto que no se trabajen en condiciones ideales tanto para la compañía como para el proveedor.

Para hacerlo posible es necesario un marco de trabajo de total transparencia entre cliente y proveedor y un compromiso común para lo-

grar objetivos de éxito compartidos. Hotel Digital tiene una duración de 12 meses, durante los cuales las iniciativas deben demostrar su viabilidad y que son soluciones digitales innovadoras y escalables. Estas características son básicas para ayudar a la transformación paulatina de los hoteles, mejorando la experiencia del cliente, impulsando la sostenibilidad y consiguiendo una mayor eficiencia empresarial.

“El conocimiento del cliente a través de los datos es un elemento fundamental a la hora de plantear iniciativas que, conjugadas con la experiencia de los clientes, las retroalimenta. Todo esto solo tiene sentido si estamos en un marco que trabaja sobre un modelo sostenible económicamente a largo plazo”, ha destacado

Luis Buzzi, Socio responsable del sector Turismo e Innovación de KPMG en España, socio de Iberostar. “El trabajo en conjunto de Hotel Digital tiene un objetivo claro y común para todos: innovar y transformar la industria del turismo para que responda de verdad a las necesidades que hoy nosotros, como clientes, tenemos”, ha subrayado, por su parte, Cristina Magdalena, Executive Partner de Gartner. “Como referente internacional al promover un modelo de negocio turístico más responsable, Iberostar antepone la calidad como hecho diferencial, la seguridad como clave de la experiencia del cliente, y la responsabilidad a través de su compromiso con el cuidado de las personas y del entorno”, resume la compañía. ■

El trabajo conjunto tiene como objetivo innovar y transformar el turismo

TOMEU BENNASAR, CIO DE GRUPO IBEROSTAR

“EL 90% DE NUESTRAS INFRAESTRUCTURAS ESTÁN EN NUBE PÚBLICA”



La nube pública es la base de la digitalización, así se desprende de su elenco de partners en Hotel Digital de Iberostar. ¿Por qué apostar por todos los grandes?

Efectivamente, nuestra apuesta por la nube pública es total y tenemos soluciones en varios de estos proveedores... sabemos que, proveyendo de un producto análogo, todos tienen sus fortalezas y servicios específicos y pensamos que esta decisión de implicarles a todos no hace más que favorecer que se puedan identificar casos de uso que puedan aportarnos valor, que es uno de los principales objetivos de esta iniciativa. También creemos consustancial con una iniciativa de innovación abierta el tratar de sumar en todo momento.

¿Con qué recursos humanos y de inversión cuenta su organización para el proyecto Hotel Digital?

La iniciativa dispone de una persona en dedicación plena, en concreto se trata de nuestro responsable de Innovación Digital, y muchas personas del área de Operaciones y del Área Digital que están involucradas en la definición de las necesidades y en la realización y puesta en producción de

los productos mínimo viables que se planteen.

En relación con la dotación económica, es la suficiente para poder cofinanciar los 30 casos de uso que nos hemos marcado como objetivo. Obviamente, no se contempla en esta dotación el despliegue masivo en todos los hoteles de los productos que pasen el proceso de pilotaje.

¿Es la nube pública la base para la digitalización de su grupo?

Posiblemente el 90% de nuestra infraestructura de sistemas y soluciones está ya en nubes públicas.

¿Imagina el hotel del futuro con ciertas similitudes al concepto Amazon Go?

Puedo entender que habrá hoteles que puedan optar por un modelo de mínima interacción humana, pero en un negocio como el nuestro, hotelería vacacional, el contacto humano es, y estoy convencido de que seguirá siendo, fundamental y parte sustancial de la experiencia de los huéspedes. Entendemos que la digitalización ha de favorecer esta relación, reduciendo las iteraciones de bajo valor y liberando recursos para que las que se produzcan sean de calidad y aporten verdadero valor al cliente.

¿Qué papel puede jugar IoT y el edge computing en su proyecto de futuro?

Ambas tecnologías, especialmente IoT, es una clara candidata a su extensión en nuestra compañía, muy especialmente en el entorno de sostenibilidad (eficiencia energética, consumo de agua, control de residuos). El edge computing, dadas nuestras actuales infraestructuras, podría tener su aplicación en casos de uso muy específicos que, por el momento, no nos hemos planteado.