

Hotel – Nuove tecnologie

Come migliorare le performance

Roma, 21 Luglio 2014

Per maggiori informazioni
rivolgersi a:

Francesco Lupoi

Director

flupoi@studiosperi.it

Olivia Capuano

Associate

capuano@studiosperi.it

Studio SPERI

Società di Ingegneria S.r.l.

Lungotevere della Navi, 19

Tel.: +39 06 3601 0314

Fax: +39 06 3601 0310

www.studiosperi.it



In una società dove le innovazioni tecnologiche e le trasformazioni nelle abitudini dei consumatori si susseguono velocemente sarebbe utile comprendere come queste possano avere un impatto sull'industria del turismo e più in particolare sulle attività ricettive.

1. Self Check in

Sicuramente avrete già sentito parlare di questa tecnologia disponibile da molti anni ma che si sta affinando solo ultimamente iniziando ad incontrare i favori del pubblico. Ciò che un tempo era accettabile solo in motel o alberghi di basso livello oggi diventa una soluzione utilizzabile anche per hotel più blasonati come **Hyatt Regency**. Diciamo subito che questa tecnologia non sostituisce la reception, ma la supporta nei momenti di grande afflusso e con quei clienti più tecnologicamente avanzati.

In Italia è parzialmente limitata per le leggi vigenti che richiedono ad ogni hotel di registrare i residenti, potrebbe però essere utilizzata per i clienti ripetitivi, fidelizzati, o con l'ausilio di scanner simili a quelli che siamo abituati a vedere negli aeroporti.

Per un corretto uso andrebbero:

- Posizionati vicino l'ingresso e visibile dal cliente
- Facilmente raggiungibile dallo staff in caso di supporto
- L'applicazione (software) intuitivo e semplice
- Uno solo non basta, ne servono da due in su.

2. Domotica

L'impianto domotico comprende un progresso tecnologico aperto a future implementazioni ed altamente flessibile, quindi altamente utile per gli albergatori. Per esempio, ogni interruttore può essere programmato e servire nuove funzioni senza dover intervenire con lavori edili. Sul costo complessivo dell'impianto elettrico di un nuovo hotel o ristrutturazione a parità di finiture **incide di circa il 5%** ma richiede un'installazione più semplice e ne migliora l'efficienza dove si stimano **risparmi del 20%**. Inoltre se



connesso con il termostato può gestire da remoto l'impianto di aria condizionata. Così facendo le camere potrebbero essere pre-riscaldate/raffreddate prima dell'arrivo di un ospite. Oppure permette l'interazione di tablets.

Può interagire con:

- Prenotazione camere, check-in/out
- Tessere accesso stanza
- Supervisione impianti, allarmi, messaggi di guasti
- Supervisione camera (termostato, scenari luci, tende, tv)
- Accesso dipendenti
- Telecamere, luci emergenza

3. Tablets

Le famose tavolette sono divenute familiari in molte case ed utilizzate giornalmente da molti utenti di ogni fascia di età o gruppo sociale. Come potrebbero essere utilizzate per migliorare la produttività è già evidente nel settore F&B (ristorazione). Vi sono molti ristoranti che li utilizzano per prendere gli ordini o che sviluppano applicativi che i clienti possono utilizzare per ordinare loro stessi. Ma la loro funzione potrebbe essere sfruttata ancora maggiormente. Potrebbero velocizzare il check-in dei clienti nei momenti di maggiore afflusso con extra staff o per chiedere un commento sul servizio ricevuto mentre attendono il check-out. Il commento potrebbe essere direttamente postato sul sito dell'hotel o su tripadvisor e così migliorarne la reputazione.

Altri hotel invece già lo utilizzano per controllare la stanza e tutte le funzione, tv, luce, tende, radio, sveglia etc, sviluppata con la tecnologia domotica sopra descritta. Un esempio il **CitizenM**.

4. Smartphone

Le chiavi oggi sono scomparse da molte strutture ricettive sostituite da carte magnetiche. Oggi è ipotizzabile di rottamare queste ultime in favore dei nostri smartphone come ha già fatto **HTL** a Stoccolma.

Con una semplice applicazione il telefonino può divenire l'unico elemento necessario per aprire la stanza e fare il check-in/out con l'ausilio di uno scanner. Il guadagno è qui immediato in termini di velocità e riservatezza. Le stanze potrebbero prenotarsi come si fa con le compagnie aeree ed i dati dei clienti utilizzati per fidelizzarli con messaggi ed offerte.



5. Deposito Bagagli

Un esempio interessante di innovazione, che può funzionare solo in strutture di elevate dimensioni, viene da NY. Lo **Yotel** ha creato, con l'ausilio di ABB (produttore di bracci meccanici) un ingegnoso sistema per sistemare i bagli in appositi spazi nel periodo che gli ospiti non hanno la camera ma che ancora non hanno lasciato la città. Forse non assicura guadagni economici ma risulta sicuramente di grande impatto visivo.

6. Design

Le innovazioni tecnologiche nel campo del design possono ottimizzare i tempi di progettazione e descrivere meglio le proposte ai clienti. Ad oggi ci sono programmi integrati e **BIM** dove la progettazione avviene direttamente in **3D** e dove lo spazio è rappresentato con maggior definizione e più facilmente comprensibile da parte del cliente.

A questi si aggiungono nuovi protocolli, come il **LEED**, che intendono creare edifici altamente efficienti che non solo creino risparmi nella manutenzione e gestione dell'edificio ma che incidano il meno possibile sui costi di costruzione e che migliorino le tempistiche di cantiere

7. Conclusioni

E' fondamentale che tutte le innovazioni tecnologiche sopra descritte debbano essere integrate nel design dell'hotel e rispettare quelle che sono le caratteristiche che lo rendono unico (**brand promises**) per non risultare indigeste alla clientela tipo o fuori luogo.