

# La hospitalidad también se digitaliza

Diversas industrias en el mundo están en un proceso de **transformación digital** para mejorar sus operaciones del día a día, así como ofrecer una mejor experiencia a sus clientes. **El negocio de la hospitalidad**, conformado por los viajes de negocios o placer, hotelería, entretenimiento, transporte, restaurantes y todo lo que tenga que ver con la parte lúdica de la vida, **también vive en estos momentos una revolución por la digitalización** y el uso de tecnologías que permite conocer en tiempo real cuál es la necesidad que se le presenta a cada persona.



**“La hospitalidad representa en la actualidad tres por ciento del PIB mundial**, por lo que Cisco está ofreciendo soluciones que apoyan la digitalización de las organizaciones que participan en el mismo, para hacer de los viajes experiencias únicas e irrepetibles, como sucede, por ejemplo, con los visitantes a la Arena MGM de Las Vegas, Nevada, donde los huéspedes desde su llegada reciben información de sus reservaciones de espectáculos deportivos y musicales, restaurantes y demás atractivos del complejo turístico, casino y centro de entretenimiento”, explica Felipe González, director de Ventas Comercial de Cisco México

En el caso específico de **México**, según los datos de González, **la industria turística, que recibió cerca de 40 millones de visitantes el año pasado, representa ingresos para el país por más de 21 mil millones de dólares al año, 8.7 por ciento del PIB**, al ofrecer al viajero 63 aeropuertos internacionales, 58 centros de convenciones de clase mundial y atractivos turísticos para todos los gustos, como son: 150 zonas arqueológicas, ciudades coloniales y playas, además de 58 centros de convenciones de clase mundial, por lo que el país ocupa el 5to lugar en el sector de reuniones en el continente americano y el 21 a escala mundial.

“Las cadenas hoteleras y de resorts en el mundo están conscientes de lo difícil que es mantener fiel a un visitante a una marca en específico, y que esto puede lograrse en buena medida través de la **digitalización de los procesos internos de los colaboradores y de servicios al huésped**, por lo que Cisco desarrolló una arquitectura de soluciones que abarca tres aspectos fundamentales: empoderar al personal y equipos de trabajo de los hoteles y resorts con herramientas que ayuden a realizar mejor su trabajo; herramientas innovadoras que permitan al huésped tener una experiencia que lo haga fiel a la marca (engagement) y por supuesto **ciberseguridad que proteja los datos** de todos los involucrados”, explicó González.

## **Cambios de trabajo**

Gracias a la era digital, agregó, los colaboradores de **la industria de hospitalidad han evolucionado** de estar simplemente sentados atrás de un mostrador a verdaderos consultores para sus huéspedes a través de tecnologías móviles que permiten acelerar la asignación de habitaciones, aplicar promociones y ofrecer reservaciones para actividades de entretenimiento

dentro y fuera de las instalaciones de los **resorts, cruceros, casinos, arenas de espectáculos, entre otros.**

“Además, estas herramientas digitales aceleran la capacitación de los colaboradores y mejoran su capacidad de comprensión sobre nuevos servicios y la **resolución de problemas** se acelera y hace más eficiente”, añadió.

Para Cisco, mantener los datos seguros, tanto de los huéspedes como de los colaboradores debe ser siempre una prioridad. “En estudios se ha demostrado que **73% de usuarios de algún bien o servicio cambian de proveedor o marca si no se mantienen seguros sus datos.** Cisco ofrece a sus clientes un ecosistema punto a punto que entrega seguridad digital a los huéspedes, colaboradores, sistemas y a la marca, ya que ofrece un portafolio de arquitecturas que incluye hardware, software, servicio y consultoría”, señaló el director de Ventas de Cisco México.

Gran parte de los inconvenientes al viajar o al asistir a un evento se presentan por la falta de coordinación entre el lugar que ofrece el servicio y el cliente. La falta de un boleto, la demanda de un insumo, la pérdida o descompostura de una llave para abrir el cuarto de hotel o para limpiar alguna zona **se resuelve de inmediato a través de la digitalización**, lo que permite obtener una experiencia amigable, sin necesidad de perder el tiempo en llamadas, en esperas o en trámites innecesarios, por lo que los clientes logran una satisfacción completa en los servicios que reciben.

La industria de la hospitalidad ya se encuentra totalmente inmersa en la **cuarta revolución industrial**, lo que sin duda generará un gran crecimiento en este sector tan importante para el PIB mundial.