



Experiencia y diferenciación.
Un nuevo concepto del hotel tecnológico.
Riu Hotels & Resorts

Fiturtech



Información sobre RIU HOTELS & RESORTS

1

Empresa hotelera familiar

- Fundada el año 1953 por Juan RIU con el hotel SAN FRANCISCO en Playa de Palma (Mallorca)



2

Pertenece al grupo turístico TUI

- El 50% de la empresa explotadora es propiedad del grupo alemán TUI, principal TTOO europeo



3

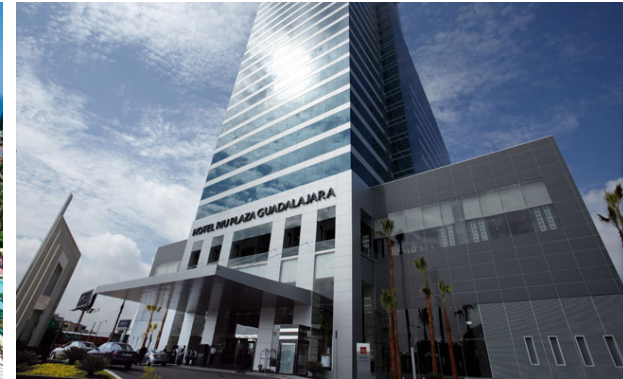
Datos actuales

- 106 hoteles en 20 países (3a. Cadena en España en número de camas) *
- Más de 27.000 personas de plantilla
- Más de 4 millones de clientes al año
- Más de 1.600 millones de euros de facturación (1a. Cadena en España en ingresos) *

(*) Ranking Hosteltur 2015



Información sobre RIU HOTELS & RESORTS



1a. generación:
Juan Riu
Origen y expansión local

2a. generación:
Luis Riu
Expansión en Canarias

3a. generación:
Carmen Riu - Luis Riu
Expansión en América



FITUR 2015



Presencia



FITUR 2015



Productos



Marca paraguas que engloba los siguientes conceptos:

- **Palace:** Vacacionales categoría Top
- **ClubHotel:** Vacacionales especializados en turismos de familia
- **Classic:** Resto de hoteles vacacionales
- **Plaza:** Hoteles de negocios



FITUR 2015



Claves de negocio

Propiedad

80% de los hoteles gestionados

- Agilidad en toma decisiones tanto de CAPEX como de OPEX
- Estabilidad a la hora de plantear estrategias de crecimiento e inversiones
- Solvencia financiera elevada

Gestión

Centralizada

- Permite sinergias, con el consiguiente ahorro de costes
- Nula burocratización, lo que revierte en mayor flexibilidad a la hora de tomar decisiones
- Máxima implicación de la propiedad en la gestión

Continuidad

3ª generación – Principios básicos

- Coherente con una línea de crecimiento de reinversión del 100% de los beneficios
- Fácil margar objetivos a medio/largo plazo, con la seguridad de que se cumplirán
- Modelo a perpetuar (4º generación ya involucrada)

Cliente

Foco de todas las actividades

- Pioneros en medir la satisfacción del cliente
- Tomas de decisiones basadas en la satisfacción e inquietudes (CAPEX, OPEX)
- Vinculación de la satisfacción al bonus



T. I. en Riu Hotels & Resorts

Central

Fiel a filosofía de empresa

- Muy poca tecnología fuera de HQ: nivel de seguridad mínimo en hoteles
- Gran importancia de las comunicaciones
- Facilidad de administración y crecimiento de Infraestructura



Datos

Qué y como gestionar

- Facilidad toma de decisiones por tener 100% información en HQ
- Información coherente accesible desde todo el mundo
- Herramientas (soluciones) hechas a medida



Cliente

Foco en su satisfacción

- Infraestructuras unificadas (Red única): Sinergias para el cliente
- Focalización en wifi y sus servicios de valor añadido
- Interacción con el cliente: Antes, durante y después de la estancia



Red única en hotel

Infraestructura

- O.T.: desde el inicio
- Libro blanco: Standares
- Certificaciones
- Organigrama: Funciones Central / Hotel

Tecnología

- Acuerdos: Sinergias, precios, standares
- Expertise en administración / operación
- Rendimiento

Soluciones

- Absoluta integración PMS – CMS – CRS – PBX – Wifi – Apps – Señalización – Domótica por ser custom-made.

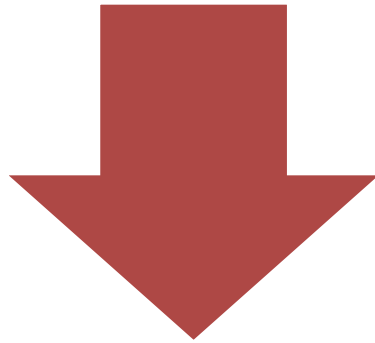
Clientes

- Antes: Webs, Apps.
- Durante: Apps, web check-in, wifi, fideliz.
- Después: Recuerdos, valoración (web/apps)



Planteamiento

Ofrecemos ...

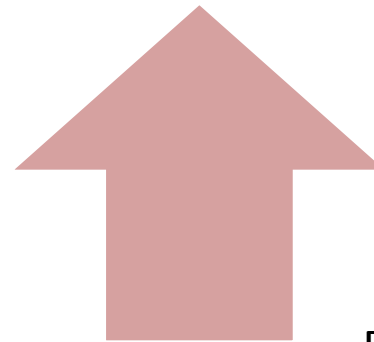


Tecnología

SOLUCIONES



Clientes



Demandan ...



Escala temporal: ¿Cuándo?

Recordarlo, compartirlo, ...

Tomorrow

Today

Disfrutarlo (esperemos), compartirlo

Yesterday

Querer ir, decidirlo, comprarlo,
Prepararlo, compartirlo, ...



Etapas de la experiencia

Expectativas
/Felicidad



Fase
prospección



Fase
elección



Fase
Adquisición



Fase "Ansia"



Fase
disfrute



Fase
recuerdo

Tiempo

RIU

FITUR 2015

Sostenibilidad
RIU Hotels & Resorts

Conceptos relacionados a cada etapa



Herramientas T.I. usadas en cada etapa



Evolución T.I. en una Cía. Hotelera

< 1990'

T. I. sólo para recepción y PBX

- PMS : Fidelio, Prestige, etc. Ubicado en cada hotel.
- Tarificación de telefonía (analógica).
- Carga manual de consumos en folio por la recepción.

1990'

PMS, ERP, CRS

- Evolución de los PMS. Integración con los CRS: canales de venta alternativos, integración con ERP., ...
- Mejoras en automatización de cargos: PBX, TPV, etc
- Eliminación total de telex (comunicación ventas) ...

2000'

Correo electrónico, redes hotel

- Correo electrónico va sustituyendo a los faxes.
- Redes en los hoteles (redes separadas por servicios).
- Kioskos internet para huéspedes

2010'

WIFI, Red interconectada, Big Data, ...

- Wifi como en casa !
- Apps, redes sociales
- Geoposicionamiento, hábitos de clientes, uso de red (qué, cuando, dónde ...). Publicidad ...



Evolución T.I. en RIU HOTELS & RESORTS

< 1990'

As/400's, Red local PC's, PBX

- Centralización por destino: AS/400 por destino/isla
- Programación COBOL T.U.I. - DB2/400
- Comienzo despliegue PC's como puestos de trabajo
- Programación propia. Sólo España

1990'

PMS, ERP, CRS

- Concentración servidores AS/400
- Arquitectura híbrida UNIX - AS/400
- BD: Oracle y DB2.
- Programación Forms (GUI)

2000'

Correo electrónico, Redes distintas hotel

- Herramientas de desarrollo CASE
- Middleware de integración.
- Java, Web services, Herramientas open source (embrión).
- Linux y saliendo de AS/400
- Cloud privada, virtualización, Comienza despliegue en hoteles.

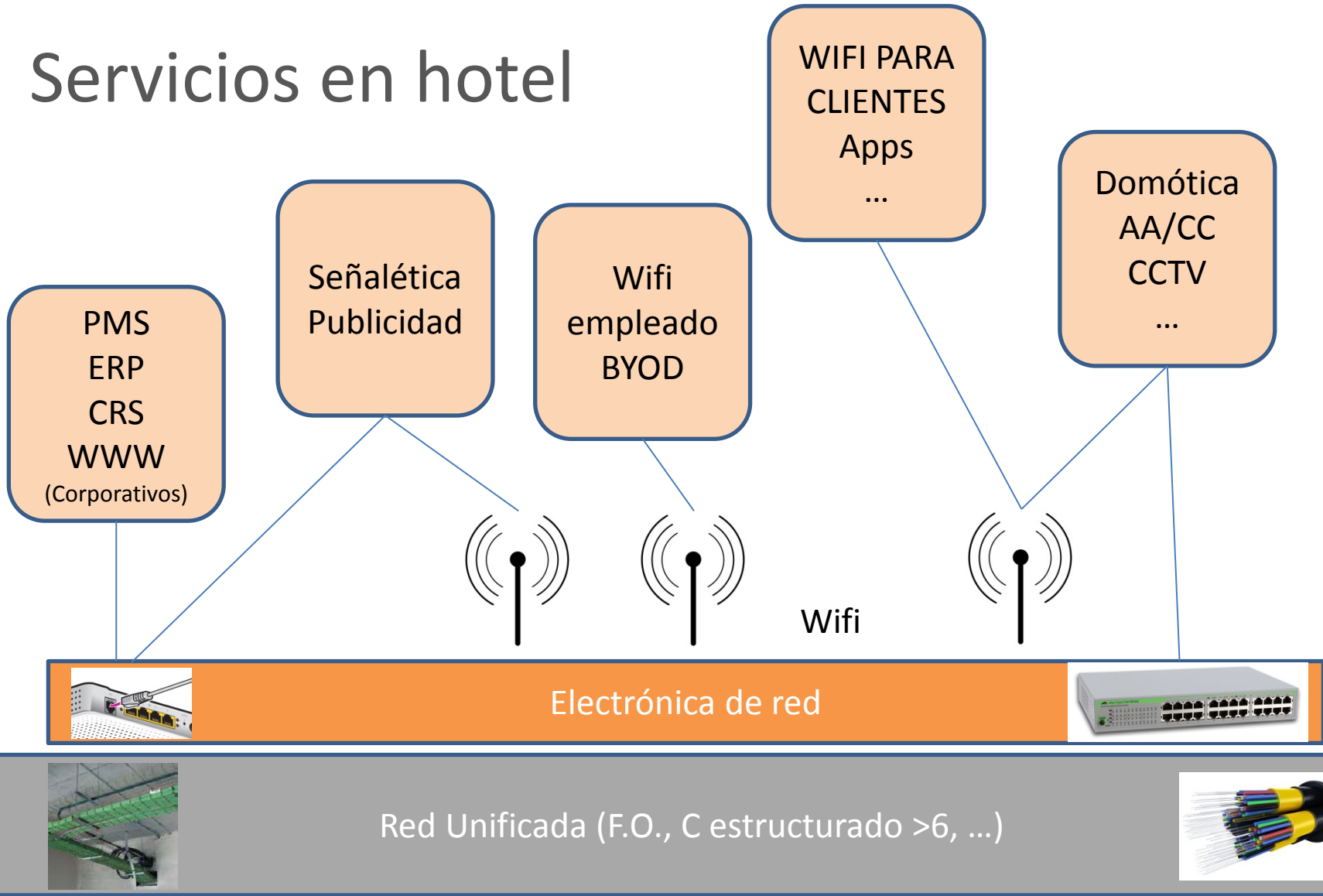
2010'

WIFI, Red interconectada, Big Data, ...

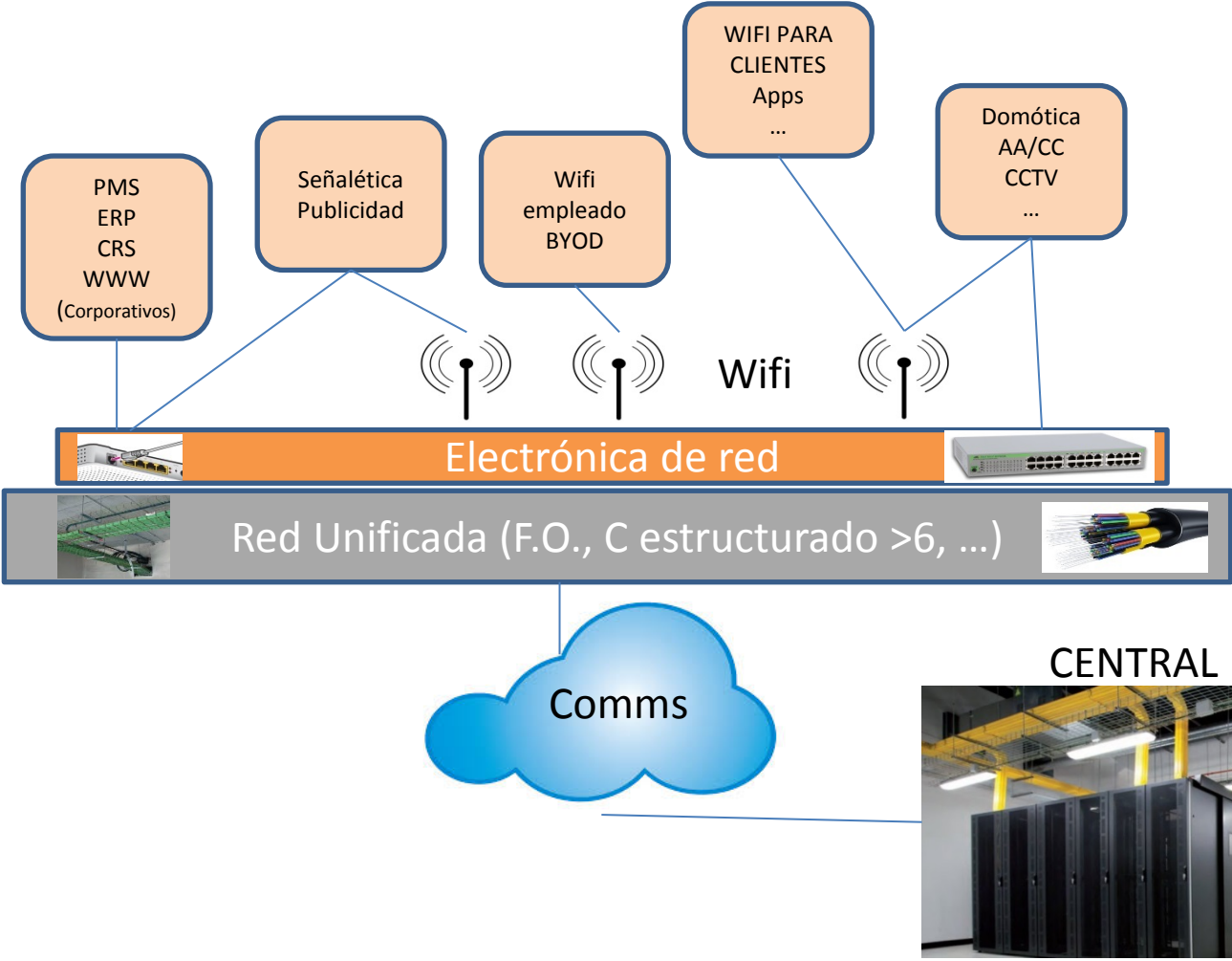
- Absoluta centralización. Acciones de marketing sobre clientes.
- Virtualización, Big Data, Open Source
- Wifis gestionada end to end.
- Interconexión TOTAL de los sistemas en Hotel con soluciones corporativas



Servicios en hotel



Servicios en hotel



Conclusiones

TI ha pasado de ser un “mal necesario” a contribuir activamente a mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes



El negocio ha cambiado radicalmente (los clientes no esperan lo mismo ni se comportan igual)



La tecnología hoy permite cubrir las demandas de clientes



Si en casa lo tienen ... También lo quieren en el hotel!!!



www.riu.com



GRACIAS

mreynes@riu.com