

Estudio de Viabilidad de implantación y uso de Biometría en hoteles

Informe Ejecutivo

AEI Instituto Tecnológico Hotelero

Índice

Introducción	3
Objetivos EV	4
Proceso interno: Acceso personal	6
Proceso cliente: Check-in	9
Principales Beneficios de la biometría	13
Focus Group Hotelero	15
Conclusiones	19





Introducción

Este proyecto pretende analizar la viabilidad de la implantación y uso de la tecnología de biometría facial en procesos clave de la operativa hotelera, focalizándose en un proceso interno, como el **acceso de personal**, y en un proceso relacionado con el cliente, y fundamental en la actividad del alojamiento, el de **Check-in** del huésped. Con la ejecución del proyecto piloto en los procesos mencionados, se podrá comparar los beneficios a nivel empresarial y de experiencia de cliente del uso de esta tecnología frente a la forma tradicional de llevarlos a cabo, con el objetivo de hacer más eficiente los procesos y liberar trabajo de escaso valor para que el empleado pueda aprovecharlo en ofrecer una mejor experiencia de cliente en el proceso de Check-in.

Objetivos EV

Objetivos principales del EV y específicos de la puesta en marcha del piloto

Objetivos

OBJETIVOS ESTUDIO VIABILIDAD

- **Fomentar una cultura innovadora**, tecnológica y sostenible.
- Actuar como acelerador tecnológico, incorporando nuevas tecnologías que permitan **alcanzar un sector más competitivo**.
- Fomentar y difundir las **mejores prácticas** tecnológicas **para ayudar a las empresas** en su decisión de implantar tecnologías que ayude en la eficiencia del negocio y del sector.
- **Dinamizar y liderar proyectos de I+D+i** relacionados con la mejora de la competitividad del sector turístico y hotelero.
- **Promover la cooperación empresarial** en el ámbito de la innovación tecnológica

OBJETIVOS PROYECTO PILOTO

- Demostración práctica de cómo la **tecnología está preparada para ayudar** a los empleados y empresarios en alguno de los procesos con tareas de escaso valor para el cliente y el trabajador.
- **Acelerar la implantación de esta tecnología** argumentando y aclarando dudas y dificultades existentes en su implantación.
- Demostrar que la biometría puede ayudar en la **mejora y eficiencia** de algunos procesos del negocio, independientemente del tamaño del alojamiento.
- Mejorar las relaciones de **colaboración/cooperación empresarial** en el ámbito de la innovación turística, siendo un pilar fundamental para el éxito del piloto.

Proceso Interno

Implantación de biometría facial en proceso de acceso y fichaje de personal

Proceso de acceso de personal por biometría

El hotelero debe dar de alta al equipo en la plataforma del sistema (a través de email corporativo u otro) para que, individualmente, completen el registro

El personal del alojamiento inicia su turno pasando por delante del tótem biométrico el cual registrará su entrada, los descansos y la salida al finalizar su jornada

Alta del personal

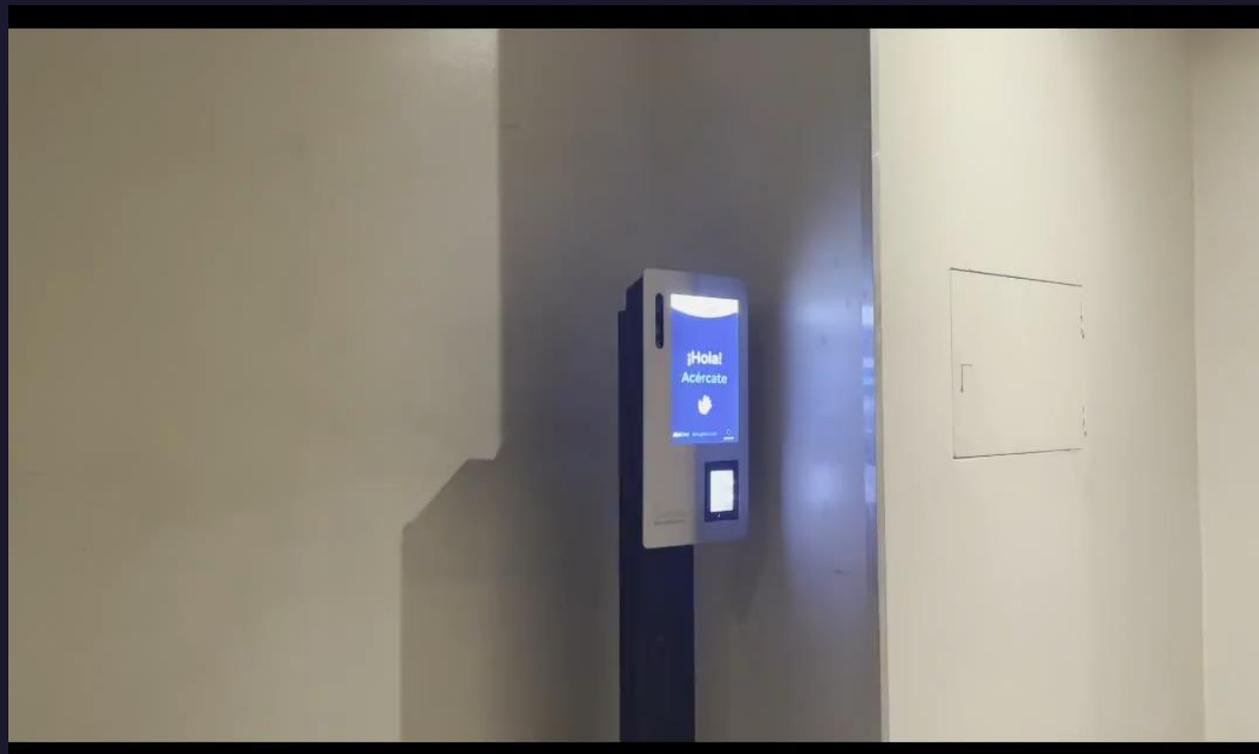
Registro biométrico

Acceso de personal

Cada empleado debe identificarse en la plataforma y registrar su biometría para identificación en el tótem de acceso

La plataforma del sistema incluye diversas opciones para la gestión de personal (incluyendo la gestión de nóminas y su envío a los empleados) así como la consulta del estado de horas de trabajo de cada empleado, control de horas extras, modificación de horarios, etc.

Sistema de reconocimiento facial para fichaje de personal y plataforma de gestión y consulta



Proceso Cliente

Implantación de biometría facial en proceso de Check-in

Procesos Check-in biométrico

El cliente realiza la reserva de su estancia (web hotel, teléfono, OTA, etc.) y recibe email con enlace al proceso de Check-in biométrico, acompañado de video de soporte

Se confirma al cliente que el proceso se ha realizado correctamente, el alojamiento recibe en su PMS la confirmación y el QR biométrico que se enviará automáticamente al cliente para cuando llegue al alojamiento pueda finalizar el proceso de Check-in (puede realizar el pago de la estancia en este punto si no lo ha hecho en el momento de la reserva)

Si la reserva es de más personas, se procede a realizar los mismos pasos que la persona principal de la reserva, los cuales ya realizaron su precheck-in

Envío email al cliente

Proceso de precheck-in

Confirmación de precheck-in realizado

Reconocimiento del cliente en RV

Expedición llave

El cliente puede realizar todo el proceso desde su móvil: escaneado de ID/Pasaporte, prueba de veracidad de la persona por biometría facial, firma de las condiciones, etc. *(Video del proceso e Infografía)*

En la confirmación, el cliente recibió indicaciones de que a su llegada al hotel puede dirigirse directamente a la recepción virtual (RV) con su QR biométrico sin necesidad de hacer la cola del mostrador, escanear y confirmar con biometría que es la misma persona de la reserva. Se firma la ficha policía y las condiciones del alojamiento. Si el cliente no ha pagado la estancia, debe realizarla en este momento, en caso contrario, no se expide la llave.

CHECK-IN ONLINE

a través de biometría facial

1 Click en "Escanea tu documento"

Escanea tu documento



2

Escanea
Pasaporte

Escanea
Documento de
Identidad

Selecciones el tipo de documento a escanear

ESCANEAR

3 Seleccione el país de su ID y pinche en "escanear"

¿De dónde es su documento de identidad?



España

ESCANEAR

4

Escanee su ID por las dos caras



CHECK-IN ONLINE

a través de biometría facial

5

Siga las instrucciones y hágase un selfie con buena luz (evitar contraluz). Después verifique que todos los datos son correctos y complete la información requerida



6

Pinchar para leer política de privacidad y aceptarla

[Click aquí para consultar la política de privacidad](#)



CHECK-IN

7

Pinchar en "Check-in" para firmar y finalizar

Infografía proceso de Check-in biométrico

CHECK-IN BIOMETRÍA FACIAL:

Momento 1
(precheck-in)

Momento 2
(llegada al alojamiento)



Principales Beneficios uso biometría

PROCESO DE CHECK-IN ONLINE BIOMÉTRICO

- Reducción del proceso de check-in en mostrador de 6 minutos (aprox.) a 90 segundos con la RV.
- Disminución del error humano en la introducción de datos identificativos y mayor seguridad.
- Ahorro de tareas administrativas del proceso de escaso valor para el huésped.
- Mejor experiencia de cliente y posibilidad de ofrecer servicio personalizado más especializado en el tiempo ahorrado por el recepcionista.
- Mejora de la sostenibilidad por reducción de consumibles.

PROCESO ACCESO PERSONAL BIOMÉTRICO

- Mayor rapidez del proceso al tener que mirar simplemente a la cámara del tótem.
- Sistema más fácil, cómodo y práctico que otros sistemas de fichaje tradicionales y manuales
- Mejora de la sostenibilidad y ahorre de costes de fichas troquelado
- Mejor control del estado de horas de personal y otras funcionalidades gracias a la plataforma de gestión.
- Mayor conocimiento del empleado de sus horas de trabajo.

Otro aplicaciones en alojamiento

- Control de accesos a otras áreas restringidas del hotel (salas de eventos solo para asistentes, pasillos de personal, acceso a spa, etc.)
- Acceso biométrico del huésped en área de restauración sin espera para su identificación por parte del personal.
- Permite la verificación automática del régimen del huésped, servicios contratados, etc., por parte del personal.
- Verificación de huésped en cargos de consumo a la habitación.
- Todos aquellos puntos donde pueda haber una interacción con el cliente.



Focus Group Hotelero – Cuestiones planteadas

EXPECTATIVAS DE USO Y APLICACIÓN DE LA BIOMETRÍA

1. ¿En qué áreas o procesos sería de interés para vosotros como hoteleros que se aplicará la biometría? ¿Cómo creéis que os podría ayudar la aplicación de la biometría?
2. ¿Qué valor tendría para vosotros el uso de la biometría en esos procesos que habéis mencionado?
3. ¿Creéis que los datos que se recopilan y la integración del proceso biométrico con otros sistemas operativos tendría un valor real para vosotros?
4. ¿Cómo esperáis u os gustaría que la biometría ayudará en vuestra operativa diaria?

BARRERAS Y RESTRICCIONES PARA EL USO DE LA BIOMETRÍA

1. ¿Cuáles creen que son las barreras o limitaciones de uso de la biometría por parte del cliente?
2. Identificación de barreras que crean que pueden existir en relación con temas legales (obligaciones legales del sector alojativo, GDPR, ficha policía, etc.)
3. ¿Qué posibles soluciones propondría para facilitar la implementación y uso de la biometría?

APLICACIÓN DE BIOMETRÍA EN UN PROCESO CONCRETO: CHECK-IN ONLINE

1. ¿Qué otros beneficios creen que puede aportarles el proceso de check-in online?
2. Si hubiese una solución para hacer check-in seguros, autónomos, reduciendo la descongestión de la recepción, mejorando los datos de registro de viajeros para la policía, optimizando recursos y mejorando la experiencia del cliente, ¿implementarían esa solución?
3. A los que ya tienen implementado el pre check-in online o check-in online ¿qué porcentaje aproximado de clientes a los que se les ofrece la opción de realizar el check-in online, lo acaban haciendo?
4. ¿Qué otras acciones, beneficios o servicios creen que podrían ofrecerse al huésped para incentivar que realizarán el proceso de check-in online?

Focus Group Hotelero – Conclusiones

MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE COMO PRINCIPAL EXPECTATIVA EN EL USO DE LA BIOMETRÍA EN ALOJAMIENTOS:

- Uno de los aspectos más importantes para los hoteleros es saber, conocer, quién es su cliente en todo momento, por lo que poder identificarlos en cada uno de los puntos de contacto de manera no invasiva es muy útil y refuerza la experiencia de cliente. De esta forma los empleados del alojamiento pueden tratar de forma personalizada al cliente en todo momento sin tener que estar preguntándole por su identidad o número de habitación.
- Estos puntos de contacto con el cliente son numerosos, sin embargo, son los espacios de venta relacionados con el servicio de restauración los más críticos: bar, restaurante, desayunador. Tener información precisa del cliente por parte del equipo del alojamiento relacionada con, por ejemplo, el régimen de alimentación contratado, posibles alergias, mesa asignada, etc., puede mejorar notablemente la experiencia de este durante su estancia.
- La experiencia de cliente se ve reforzada por la autonomía de movimiento que ganaría el cliente por el alojamiento gracias al uso de la biometría. Podría acceder directamente a los espacios con servicios contratados de manera autónoma al ser identificado como cliente con ese servicio, como, por ejemplo, los salones de reuniones, gimnasios, restaurantes, accesos a zonas VIP, etc. Si los sistemas de acceso a estos espacios están interconectados y volcados al sistema de gestión del establecimiento o de la cadena de alojamientos, se agilizaría el proceso y los datos recogidos del cliente se podrían automatizar aportando directamente a la experiencia de cliente, además de eliminar soportes tradicionales como las tarjetas de fidelización, los folletos impresos, códigos QR, etc.
- Por otro lado, favorecería el acceso a servicios adicionales como el acceso al aparcamiento a través del registros de la matrícula asociado a una reserva biométrica, así como el propio acceso a la habitación, haciendo de la experiencia global del cliente más satisfactoria.

Focus Group Hotelero – Conclusiones

SEGURIDAD Y CONTROL EN LOS ACCESOS:

- Otro de los aspectos más relevantes y de mayor interés para los empresarios y directores hoteleros es que con la biometría se podría restringir el acceso a los “no clientes” evitando así el uso de zonas o espacios del hotel por parte de personas no alojadas en el alojamiento o sin ningún servicio contratado. Incluso, podría ser interesante si existiera la posibilidad de vincular una base de datos de “huéspedes no deseados” por delitos de impago o de otro tipo de delitos en alojamientos, fomentado así la seguridad del espacio, de sus clientes y de su personal.
- Asimismo, vinculado también con los accesos y la seguridad, la biometría podría funcionar como herramienta para el control de aforos en espacios comunes como, por ejemplo, los salones de eventos.



Focus Group Hotelero – Conclusiones

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS:

- Por otro último, centrándose más en los procesos operativos del alojamiento, con la biometría sería posible optimizar determinadas acciones fundamentales en la operativa del alojamiento como, por ejemplo, todo el proceso vinculado con la recepción, con el proceso de Check-in, impactando muy positivamente en la reducción de los tiempos de espera en la recepción o eliminando el proceso de entrada y salida. Pero además permitiría realizar acciones de crossselling y upselling de manera acertada al tener bien identificado al cliente, sus consumos, etc.



Conclusiones

- El desarrollo de soluciones tecnológicas efectivas de este tipo requiere de una **colaboración de las distintas empresas** que participan en la operativa del negocio para las **correctas integraciones y lograr la eficiencia del proceso**.
- La **integración** de los distintos sistemas implicados en el proceso de check-in facilitan y **mejora la experiencia de cliente de manera integral** (antes, durante y después de su estancia).
- La **satisfacción del huésped** se ve **incrementada al** reducir un punto crítico como es la cola de espera en el mostrador de recepción y **reducir la duración del proceso**.
- Ha sido **fundamental** para el éxito del piloto la implicación y **cooperación del alojamiento**, tanto a nivel directivo como de personal, favoreciendo y facilitando la correcta implantación y uso de las soluciones biométricas.
- Se identifican **aspectos de mejora** y se amplían los **posibles usos** de esta tecnología en el sector alojativo.

ITH

INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

C/ Orense, 32 · 28020 Madrid

T. 91 417 12 46

info@ithotelero.com

www.ithotelero.com

