ITH
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Estudio de viabilidad

PLATAFORMA COLABORATIVA DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL PARA LA INDUSTRIA HOTELERA 4.0

INFORME EJECUTIVO

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO INICIAL 5
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD 7
3. DESARROLLO 8
4. PROYECTO PILOTO: PLANTEAMIENTO Y RESULTADOS 10
4.1. DISEÑO DE MOCK-UP 10
4.2. TESTEO: ENVÍO DE MOCK-UP, EVALUACIÓN Y RESULTADOS 20
4.2.1. RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS 21
5. CONCLUSIONES 53
ANEXO I ~ CATÁLOGO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS IDENTIFICADAS EN EL SECTOR 56
1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO 56
2. CATÁLOGO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL CON MAYOR IMPACTO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL 56
2.1. Power BI 57
2.1.1. Descripción de la solución 57
2.1.2. Beneficios de Power BI 58
2.1.3. Experiencia en la industria 59
2.2. MicroStrategy 59
2.2.1. Descripción de la solución 59
2.2.2. Beneficios de MicoStrategy 60
2.2.3. Experiencia en la industria 60
2.3. Qlink Sense 61
2.3.1. Descripción de la solución 61
2.3.2. Beneficios de Qlink Sense 62
2.3.3. Experiencia en la industria 63
2.4. Tableau 63
2.4.1. Descripción de la solución 63

2.4.2. Beneficios de Tableau 64
2.4.3. Experiencia en la industria 65
2.5. Oracle Analytics 65
2.5.1. Descripciòn de la soluciòn 65
2.5.2. Beneficios de Oracle Analytics 66
2.5.3. Experiencia en la industria 67
3. ANÀLISIS DE LAS SOLUCIONES TECNOLÒGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL CON MAYOR IMPACTO EN EL ÀMBITO EMPRESARIAL 67
3.1. Anàlisis general de Pros y Contras de las soluciones tecnològicas de Inteligencia empresarial 67
3.2. Ranking de evaluaciòn de las soluciones tecnològicas de Inteligencia Empresarial 68
ANEXO II ~ DIAGNÒSTICO E INFORME DE APLICABILIDAD DE SOLUCIONES TECNOLÒGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL 72
1. INTRODUCCIÒN: CONTEXTO 72
2. HERRAMIENTAS TECNOLÒGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL OPERATIVAS EN EL SECTOR HOTELERO 73
2.1. BIONTREND 73
2.1.1. Descripciòn de la soluciòn 73
2.1.2. Beneficios de BIONTREND 77
2.1.3. Experiencia en la industria Hotelera 78
2.2. OVERGOP 78
2.2.1. Descripciòn de la soluciòn 78
2.2.2. Beneficios de OVERGOP BENCHMARK 81
2.2.3. Experiencia de la industria hotelera 82
2.3. BENCHMARKHOTELERO 82
2.3.1. Descripciòn de la soluciòn 82
2.3.2. Beneficios de BENCHMARKHOTELERO 87
2.3.3. Experiencia en la industria Hotelera 87
3. ANÀLISIS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÒGICAS DE INTELIGENCA EMPRESARIAL OPERATIVAS EN EL SECTOR HOTELERO 88

3.3. Ranking de evaluaciòn de las herramientas tecnològicas de Inteligencia Empresarial operativas en el sector hotelero 88
3.4. Cuadro Resumen de resultados 89
4. PROPUESTA TÈCNICA 90
4.3. Diseño de los modelos de informaciòn y propuesta de contenido 91
4.3.3. Propuesta 1: Contenido Àrea Comercial 91
4.3.4. Propuesta 2: Contenido Àrea Control de Gestiòn 93

1. PLANTEAMIENTO INICIAL

Ante la falta de digitalización del sector alojativo, se ha llevado a cabo un Estudio de Viabilidad para analizar la posible creación y aplicación de una **Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0**.

El estudio de datos objetivos permite una toma de decisiones óptima, basada en resultados de actividad y valores obtenidos del propio establecimiento, lo que permite conocer su situación e incluir medidas de mejora.

Hoy en día no se puede concebir la idea de que una empresa sea líder en su sector sin pensar que detrás de ese éxito existe un extenso análisis de datos. La toma de decisiones con base en estos permite ampliar los horizontes de las compañías y evaluar cada una de sus posibilidades, así como cada uno de sus riesgos.

Actualmente existen gran cantidad de herramientas y soluciones de inteligencia empresarial que permiten conocer y estudiar los datos internos del establecimiento, provocando una mejora en la gestión de su actividad.

También es posible conocer los datos externos a nivel sectorial, lo que permite esquematizar la situación y posicionamiento del establecimiento en referencia a sus competidores y realizar predicciones de actividad.

Todo ello con el objetivo de alcanzar una toma de decisiones estratégica basada en datos objetivos en tiempo real que permita, entre otros aspectos, aumentar la rentabilidad económica de la empresa y ajustar su actividad y desarrollo a las necesidades actuales de los clientes.

La aplicación de tecnología en procesos de estudio permite conocer y entender el funcionamiento del sector en un área geográfica determinada en el que es posible encontrar similitudes de comportamiento de la demanda. Esto aumenta la competitividad del sector ya que mejora la toma de decisión de las empresas.

El uso de este tipo de herramientas y enfoques innovadores permitirá finalmente una optimización de recursos y la digitalización y automatización de procesos que aportarán valor a diferentes áreas del establecimiento y favorecerá la transición hacia una situación más sostenible para la empresa.

Para este estudio se ha contado con la colaboración externa de la empresa Gestión de Datos y Robotización, S.L.U.

Es aquí donde se plantea una necesidad imperiosa de poder medir y comparar no sólo el desempeño interno de un hotel o cadena hotelera, sino el rendimiento de otras empresas similares, para lo que necesariamente se requiere una relación de colaboración entre las empresas del sector hotelero, mediante la aportación de resultados de manera agregada, para poder medir el desempeño global y detectar puntos de mejora que garanticen una gestión óptima acorde a datos objetivos en tiempo real y con perspectivas de futuro.

Principalmente, la gran cantidad de datos de valor que recogen los hoteles provienen de sus clientes y proveedores. Desde el momento en el que un viajero realiza su reserva en un hotel hasta que finaliza su estancia, cada uno de los departamentos del hotel produce información de suma relevancia. Sin embargo, no se ha de olvidar que para ser competitivo en el sector hay que conocer la oferta global, los competidores.

No obstante, a la hora de realizar un análisis de la competencia y detectar las tendencias más significativas del mercado, los hoteleros carecen de herramientas que proporcionen datos reales de calidad y de forma inmediata del destino y de las empresas hoteleras que operan en él. Se plantea por tanto una herramienta que permita recoger y visualizar estos datos de forma agregada y ordenada en un cuadro de mando para diferentes áreas de estudio: una plataforma colaborativa única de Inteligencia Empresarial para la industria hotelera 4.0.

Es imprescindible que un establecimiento hotelero tenga acceso a información suficiente sobre la oferta y la demanda del destino en el que opera para poder adelantarse a las necesidades y expectativas de los viajeros y de la empresa. Por ello, se plantea la posibilidad de contar con una plataforma de inteligencia turística nutrida de datos agregados del sector que permita a las empresas hoteleras a tomar mejores decisiones estratégicas basadas en datos actualizados y cuyo análisis y predicciones sean realizados con datos en tiempo real.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD

La **Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0.** se planteó como una herramienta en entorno cloud que permita a los hoteles conectados realizar una analítica de datos y predicción de la actividad hotelera, y de sus diferentes áreas de negocio, basado en el análisis de datos comparativos del sector mediante la inclusión de estos de manera agregada por parte del sector hotelero.

Los objetivos principales son:

- habilitar una plataforma de inteligencia empresarial que permita recoger datos objetivos de la actividad del sector, gracias a un posterior análisis y estudio de los mismos.
- proporcionar una plataforma en la que los establecimientos aporten datos de forma anónima y confidencial para así construir un cuadro de mando donde los datos aparezcan de forma agregada.
- dotar al sector hotelero de una herramienta que permita conocer datos en tiempo real, obtener análisis segmentados basados en datos objetivos, poder hacer predicciones de la actividad para una óptima previsión de recursos y facilitar la optimización de tomas de decisiones estratégicas al hotelero.
- sentar las bases para unificar criterios comparativos dentro de la industria hotelera, de tal forma que todos los actores, tengan el tamaño, localización y categoría que tengan, dispongan de un mismo repositorio de información para ayudar a su toma de decisiones proactivas.

La realización de este Estudio de Viabilidad y su futuro desarrollo tecnológico suponen una gran contribución para acelerar la transición hacia el liderazgo digital de las empresas beneficiarias de este proyecto. En el caso de la industria hotelera, las transacciones digitales cada vez tienen más peso sobre su actividad.

Con este proyecto se busca la mejora de la competitividad empresarial, fomentar la digitalización y la cultura innovadoras, promover la cooperación para la innovación conjunta en el sector hotelero, así como mejorar la eficiencia y gestión operativa de los hoteles a través del conocimiento compartido.

3. DESARROLLO

Como parte del estudio, se llevaron a cabo diferentes fases, estructuradas según el modelo de desarrollo *Design Thinking* elegido para el proyecto.

En primer lugar se procedió con una fase de investigación y estudio, analizando la situación del sector en cuanto a soluciones tecnológicas de inteligencia empresarial, y su aplicabilidad en la industria hotelera.

En el siguiente cuadro se incluyen las soluciones más destacadas analizadas durante el proceso:

Cuadro resumen: Ranking de evaluación de soluciones tecnológicas de Inteligencia Empresarial

	Power BI	MicroStrategy	Qlik	tableau	ORACLE
PUNTUACIÓN TOTAL	**97**	**71**	**64**	**78**	**77**
Características Generales	100	100	100	100	100
Visualización	100	100	100	100	85
Facilidad de uso	85	60	50	50	20
Actualizaciones	90	70	70	100	100
Compatibilidad	100	100	100	100	100
Integración	100	40	20	80	20
Alojamiento Local - OnPremise	100	100	100	100	100
Alojamiento Cloud - SaaS	100	100	100	100	100
Precio asequible	100	50	10	0	50
Escalabilidad	100	60	50	100	100
Presencia en Sector Turismo	90	0	0	30	70

Para poder llevar a cabo un análisis pormenorizado, se elaboró un ranking de evaluación que contempla resultados tanto a nivel de alcance y requerimientos técnicos, como de capacidad de escalabilidad de cara al crecimiento futuro de la plataforma, de las soluciones tecnológicas identificadas, siendo las que más se ajustan a la demanda detectada **Biontrend**, para el área de **Comercialización** y **Overgop** para el área de **Control de Gestión**. Este análisis de aplicabilidad de las soluciones de inteligencia empresarial, figura como anexo en este Informe Ejecutivo.

Posteriormente, se continuó con una fase de diseño y desarrollo del proyecto piloto, en la cual se procedió con una investigación cualitativa, basada en el desarrollo de dos tipos de **FOCUS GROUPS**. Esto consiste en reunir en grupos de estudio a profesionales del sector que puedan aportar una visión real y de rigor al tema en cuestión.

- **FOCUS GROUP 1: Representantes del sector hotelero** (asociaciones, empresarios, etc.) para identificar necesidades de inteligencia empresarial en el sector así como identificar las fuentes de información interna de hoteles (por ejemplo, PMS-Property Management System) y principales áreas operativas de los hoteles de las que se puede extraer datos significativos y relevantes.
- **FOCUS GROUP 2: Responsables de tecnología/análisis de datos** en hoteles y/u otros representantes hoteleros con el objeto de determinar si las soluciones tecnológicas identificadas para la industria hotelera y las áreas operativas de interés para su análisis están alineadas con las necesidades identificadas en el primer focus group y si, por tanto, son de interés y utilidad para la industria hotelera.

Finalmente, se procedió con una fase de evaluación, en la que se estudiaron los resultados obtenidos tras estas reuniones de grupo.

En el *Focus Group 1* participaron más de 30 profesionales incluyendo las principales Asociaciones del sector y una representación de las diferentes tipologías de establecimientos hoteleros, destinos, modelos de negocio, etc. (cadenas hoteleras pequeñas, medianas, urbanas, vacacionales, hoteles independientes, península, islas, propiedad, gestión, etc.), con el fin de enriquecer la muestra y poder definir una propuesta técnica de plataforma colaborativa válida para la mayoría de los establecimientos hoteleros españoles.

El perfil de los participantes del *Focus Group 1*, de la parte empresarial, se seleccionó cuidadosamente para que fuera un mix equilibrado de usuarios potenciales de la plataforma colaborativa, y estuviese relacionado principalmente con la gestión operativa y la explotación de los establecimientos, pasando por la comercialización y/o el marketing analítico.

Por parte de las Asociaciones del sector, se representó una muestra significativa de los diferentes destinos turísticos y los diferentes estados de implantación tecnológica de cada zona, con el fin de universalizar el diseño de la plataforma colaborativa común para todos los futuros usuarios, en base a las necesidades detectadas en cada caso.

Con respecto al *Focus Group 2,* se reunió a un grupo selecto de expertos de perfil principalmente técnico, tanto por la parte hotelera como asociativa, lo que ayudó a identificar, dentro de los mapas particulares de tecnologías, la alineación con la

estrategia de transformación digital en cada caso, así como la viabilidad técnica de desarrollar e implantar una plataforma colaborativa de inteligencia empresarial común para el sector hotelero.

Con el desarrollo de estos Focus Group se pretendía conocer tanto el grado de digitalización del sector, tomando como muestra el grupo de participantes, como necesidades y enfoques para el planteamiento y diseño de la plataforma colaborativa.

Con los resultados obtenidos de los grupos de trabajo de expertos, y las necesidades identificadas a nivel de analítica de datos, control y predicción, etc., se establecieron las diferentes necesidades que los hoteleros demandan y puntos a tratar para el desarrollo de la plataforma que se plantea desarrollar.

4. PROYECTO PILOTO: PLANTEAMIENTO Y RESULTADOS

A partir del análisis de las soluciones disponibles y aplicables al sector hotelero, el trabajo realizado en los diferentes Focus Groups y la elaboración de las propuestas técnicas de contenido, se planteó la configuración y desarrollo de un piloto interactivo o mock-up de plataforma de inteligencia empresarial basada en las necesidades detectadas.

4.1. DISEÑO DE MOCK-UP

Con las conclusiones obtenidas tras la realización de los Focus Groups, se trabajó inicialmente en la parte de conceptualización general del esquema del mock-up (prototipo generado para realizar pruebas y testear el diseño propuesto, identificar posibles mejoras y evaluar los aspectos que se consideren necesarios) así como en la metodología para el proceso de testeo y recopilación de datos; con el fin de ir adaptando el primer esbozo de esquema, al contenido vivo que se iba definiendo del análisis de los diferentes Focus Groups.

El prototipo que se elige es del tipo "prototipos para mostrar", con el fin de ayudar a visualizar la idea de manera clara y directa, sin dejar lugar a interrogantes y que se explique por sí mismo.

El desarrollo del prototipo se realizó a través de un mock-up interactivo web que muestra el resultado visual que podría tener la maqueta de la **Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0**.

Este método de mock-up se suele utilizar para el diseño de páginas web y entornos virtuales, siendo una muestra previa que realiza el diseñador gráfico, por medio de un fotomontaje a escala para mostrar a un cliente como quedaría el diseño de la web, el servicio o el producto que haya contratado.

Se acordó que:

- el mock-up había de ser de **acceso remoto**.
- la naturalidad del test **consistía en una prueba on-line** de un mock-up **de simulación** (no integrado con los sistemas de extracción de datos de los hoteles).

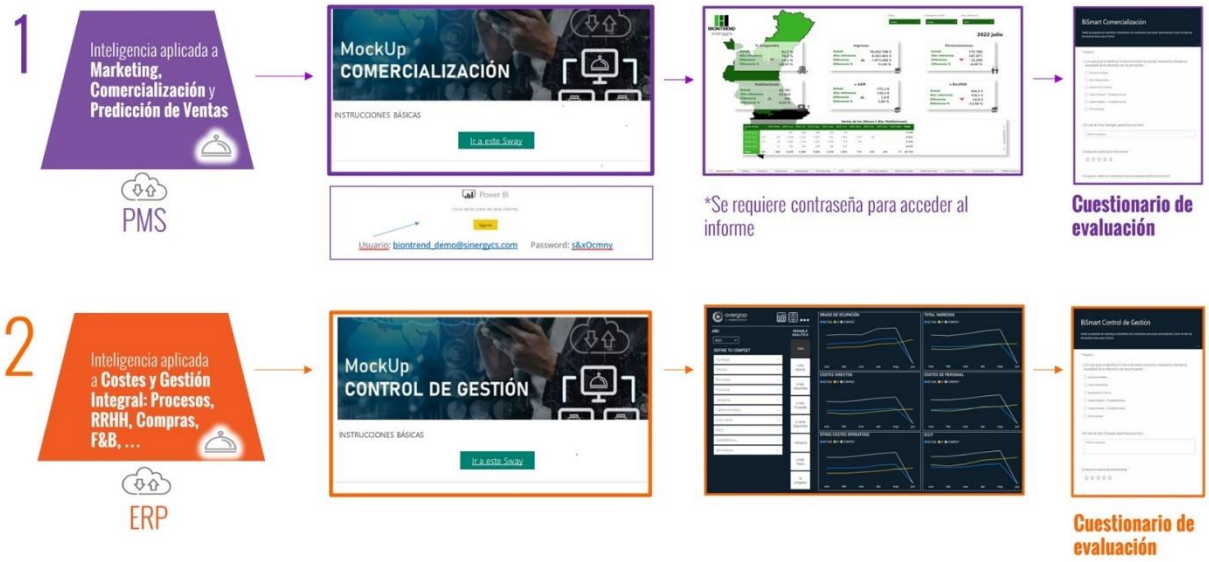
Tras las conclusiones de los Focus Groups, el análisis y diagnóstico resultantes del proceso de estudio e investigación, se elaboró un mock-up viable que constaba de dos módulos separados de información dentro de una misma herramienta de visualización que simulaba una plataforma global colaborativa en Power Bi.

Estos dos módulos cubrían las dos áreas fundamentales en la gestión de alojamientos turísticos, donde se agruparían las diferentes fuentes de dónde extraer los datos:

a) **Área Comercial** – datos extraíbles del PMS (Property Management System)

b) **Área Control de Gestión** – datos extraíbles del ERP (Enterprise Resource Planning)

En cuanto al contenido de la plataforma, se consideró cada módulo como una propuesta técnica diferenciada, trabajando en visualizaciones distintas que se adaptasen a los diferentes parámetros comparativos definidos para cada área.



Al tratarse de un mock-up de simulación (no integrado con los sistemas de los hoteles), se utilizó la herramienta de Office 365: *Microsoft Sway* como herramienta de presentación de la propuesta de la posible **Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para el Sector Hotelero 4.0**.

Esto facilitó el envío on-line para su testeo y evaluación, proporcionando interactividad y una presentación dinámica de los contenidos, con acceso rápido a los diferentes módulos.

Como parte del test, se acordó medir además el nivel de dificultad de acceso por niveles de usuario, dado que los futuros usuarios presentaban perfiles diferentes que requerían visualizaciones de datos diferentes. Por ello, se configuraron dos escenarios distintos correspondientes a cada mock-up:

- Link de acceso directo, sin necesidad de acreditación
- Link de acceso incluyendo un paso de acreditación de usuario y contraseña

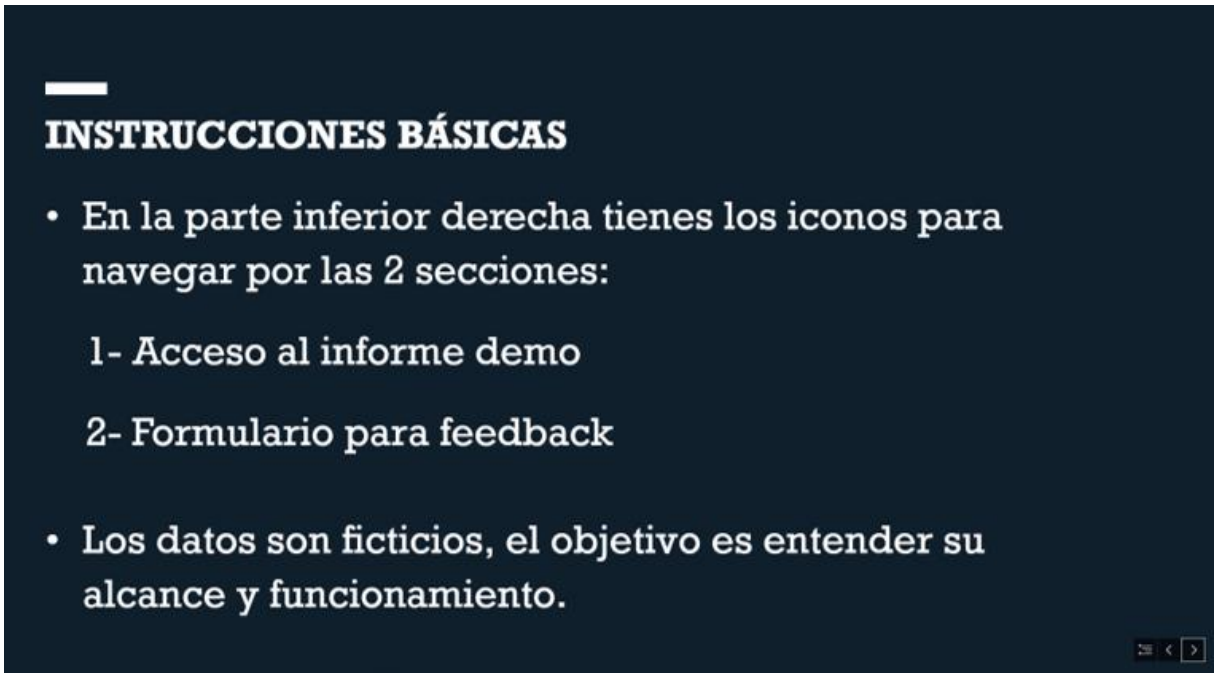
A su vez, y con el fin de valorar el grado de entendimiento del uso de la herramienta, se diseñaron dos tipos de instrucciones de uso, uno para cada mock-up:

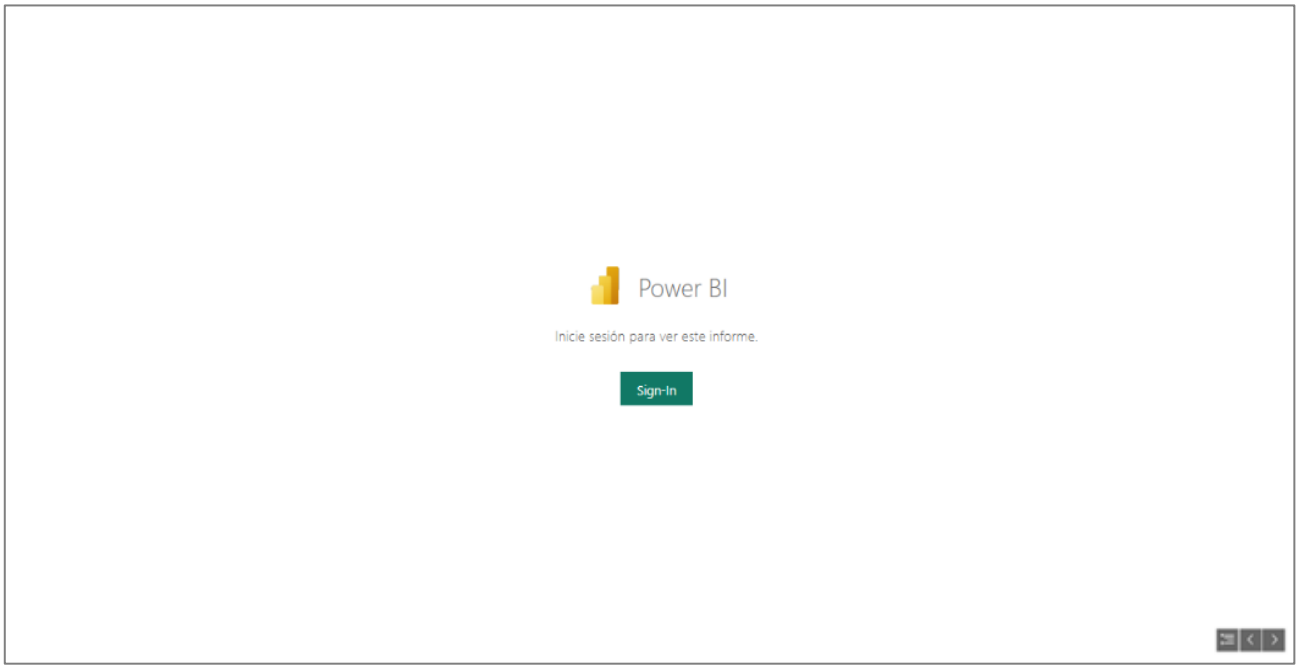
- Instrucciones explicativas de texto
- Instrucciones explicativas de texto más un vídeo tutorial de ayuda a la navegación.

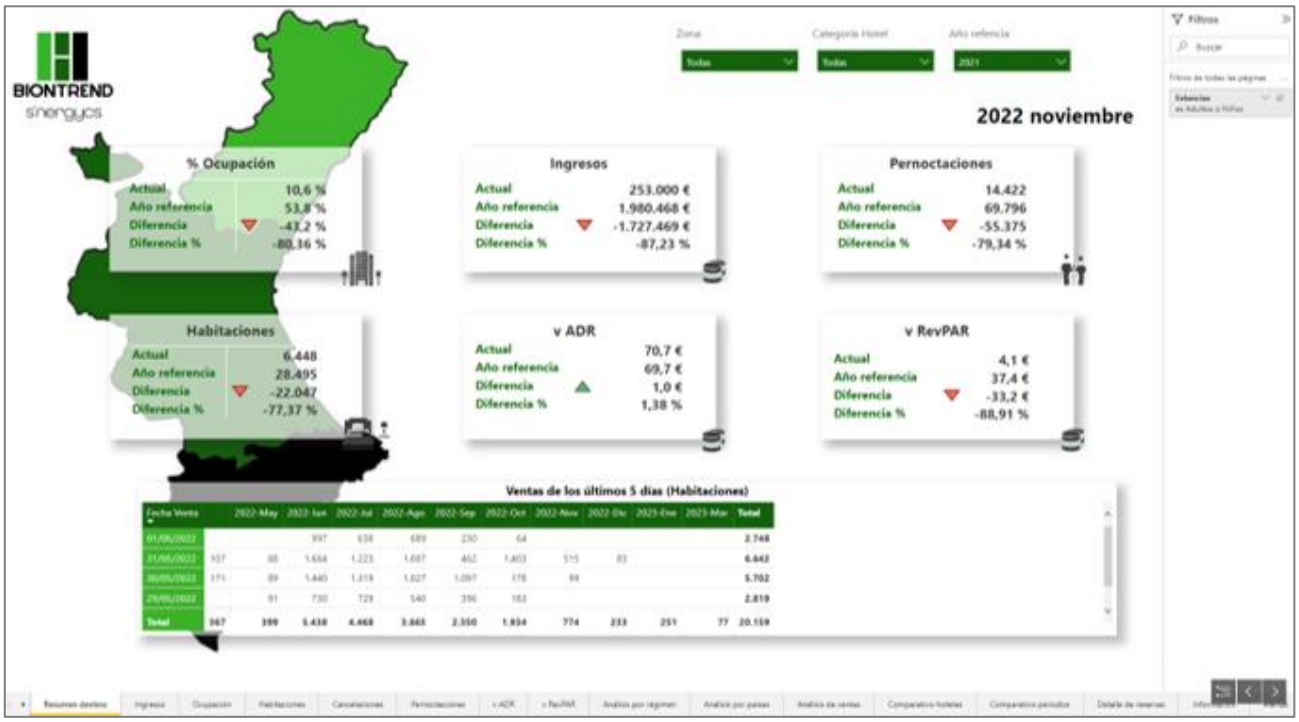
A continuación, se muestran diferentes pantallas del mock-up, donde fue posible testear una versión ficticia de la posible plataforma colaborativa.

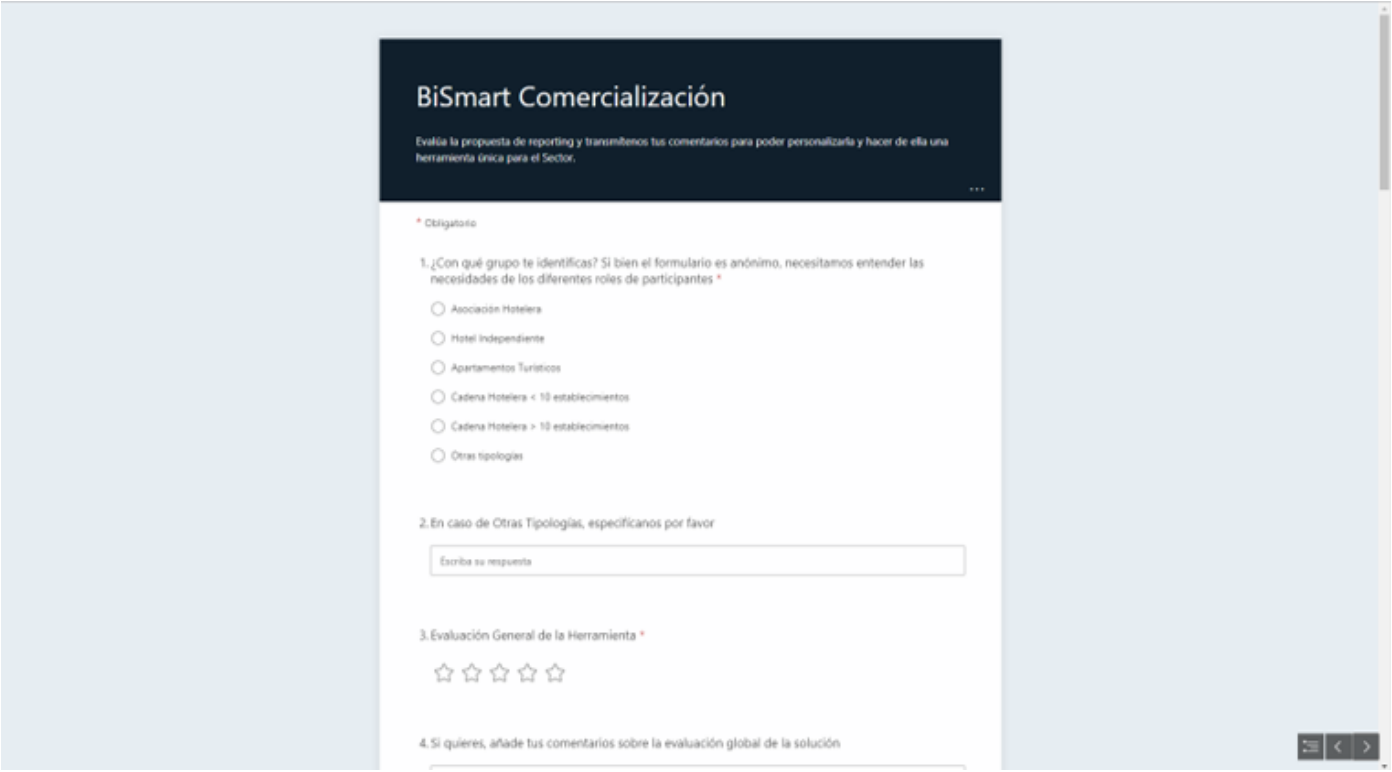
(ACCEDE AQUÍ)

ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN




Power BI
Inicie sesión para ver este informe.
Sign-In


BIONTREND
sinergycs
Zona
Categoría Hotel
Año referencia
2022 noviembre
% Ocupación
Actual 10,6 %
Año referencia 53,8 %
Diferencia -43,2 %
Diferencia % -80,36 %
Ingresos
Actual 253.000 €
Año referencia 1.980.468 €
Diferencia -1.727.469 €
Diferencia % -87,23 %
Pernoctaciones
Actual 14.422
Año referencia 69.796
Diferencia -55.375
Diferencia % -79,34 %
Habitaciones
Actual 6.448
Año referencia 28.495
Diferencia -22.047
Diferencia % -77,37 %
v ADR
Actual 70,7 €
Año referencia 69,7 €
Diferencia 1,0 €
Diferencia % 1,38 %
v RevPAR
Actual 4,1 €
Año referencia 37,4 €
Diferencia -33,2 €
Diferencia % -88,91 %
Ventas de los últimos 5 días (Habitaciones)



BiSmart Comercialización

Evalúa la propuesta de reporting y transmítenos tus comentarios para poder personalizarla y hacer de ella una herramienta única para el Sector.

* Obligatorio

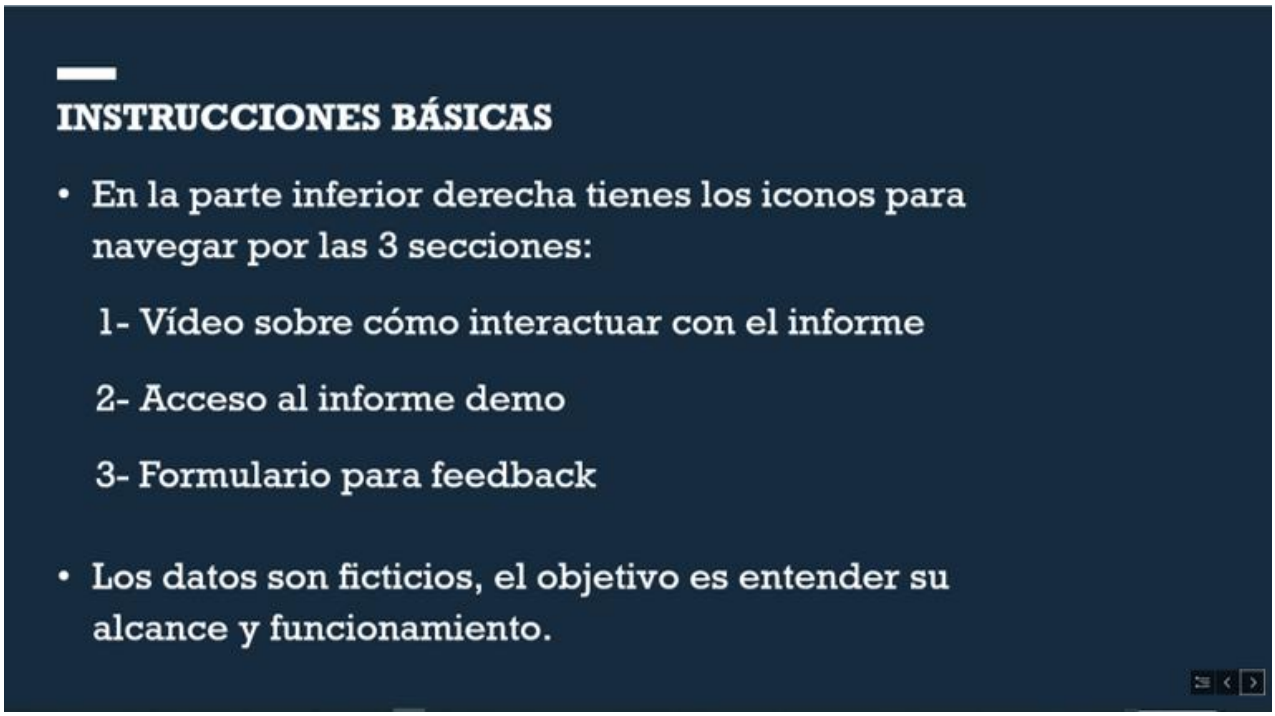
1. ¿Con qué grupo te identificas? Si bien el formulario es anónimo, necesitamos entender las necesidades de los diferentes roles de participantes *
   - Asociación Hotelera
   - Hotel Independiente
   - Apartamentos Turísticos
   - Cadena Hotelera < 10 establecimientos
   - Cadena Hotelera > 10 establecimientos
   - Otras tipologías
2. En caso de Otras Tipologías, especifícanos por favor

   Escriba su respuesta
3. Evaluación General de la Herramienta *

   ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
4. Si quieres, añade tus comentarios sobre la evaluación global de la solución

(ACCEDE AQUÍ)

ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN

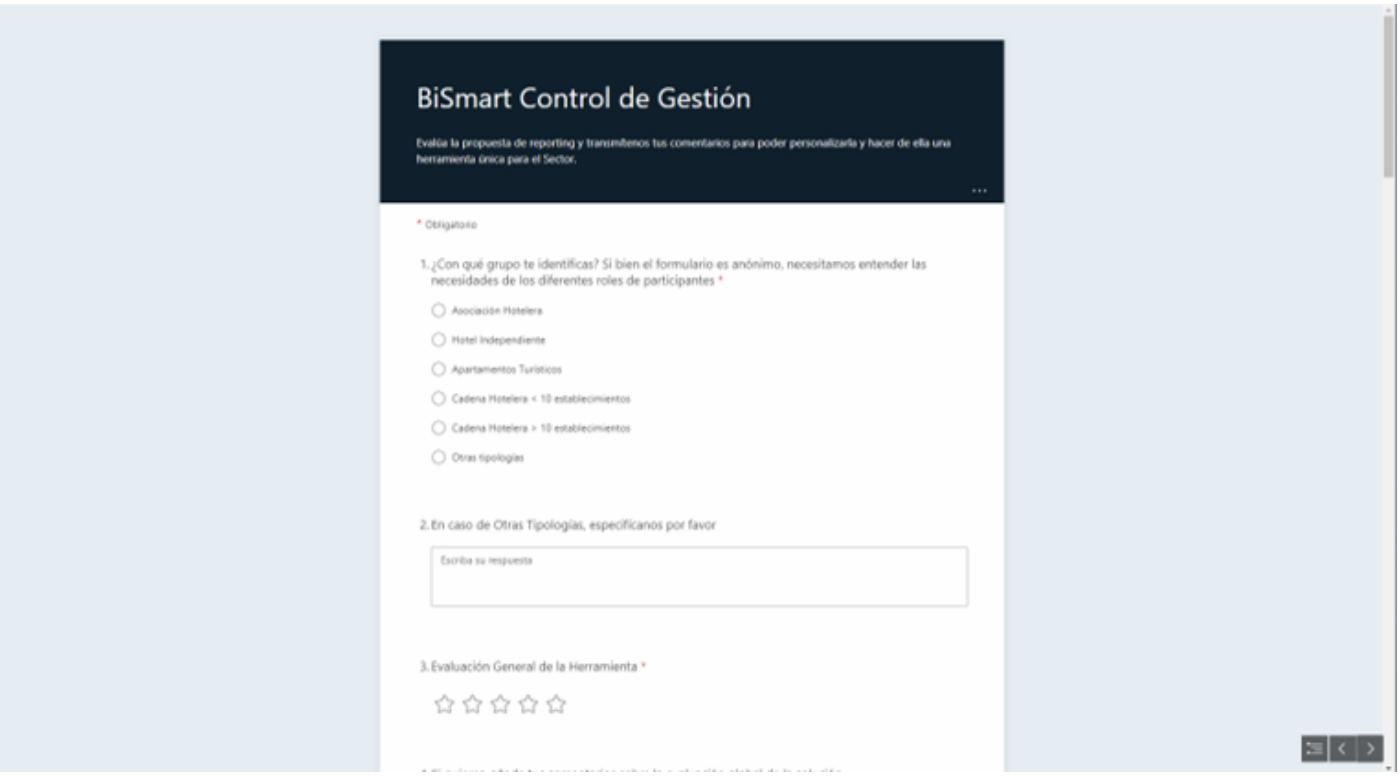


ITH BiSmart
HOTEL knowledge in a hand
Manual
¿CÓMO FUNCIONA?

ITH
overgop
AÑO
2021
MES
Todas
HOTEL
Hotel Fict 1
DEFINE TU COMPSET
Tipología
Palma
Municipio
Provincia
Categoría
Cadena Hotelera
Only Adults
MICE
Spa&Wellness
VARIABLE ANALÍTICA
Total
x Día Abierto
x Hab. Disponible
x Hab. Ocupada
x Cama Disponible
x Estancia
x Hab. Física
% s/Ingreso
USALI
ACTUAL
LY
var
COMPSET
var
Ingresos Habitaciones 1.274.684,25 1.203.405,59 5,9 % 2.521.792,53 -49,5 %
Ingresos A&B 193.056,16 118.715,31 62,6 % 374.165,93 -48,4 %
Ingresos Otros 76.769,68 47.669,15 61,0 % 148.348,13 -48,3 %
TOTAL INGRESOS 1.544.710,41 1.345.091,31 14,8 % 2.968.892,07 -48,0 %
Costes Directos Habitaciones 166.394,28 139.802,42 -19,0 % 323.025,29 48,5 %
Costes Directos A&B 45.658,43 30.371,75 -50,3 % 90.114,81 49,3 %
Costes Directos Otros 12.287,14 7.017,54 -75,1 % 23.961,15 48,7 %
TOTAL COSTES DIRECTOS 223.231,82 176.302,60 -26,6 % 436.295,33 48,8 %
247.316,03 -17,6 % 575.506,27 49,5 %
34.745,50 -55,2 % 103.683,99 48,0 %
2.762,35 -121,6 % 11.894,63 48,5 %
200.920,65 -19,8 % 472.894,21 49,1 %
489.430,21 -22,5 % 1.153.122,36 48,0 %
Otros Costes Habitaciones 62.879,43 47.245,10 -33,1 % 124.463,08 49,5 %
Otros Costes A&B 5.604,38 4.691,08 -19,5 % 11.228,82 50,1 %
Otros Costes Otros 4.742,59 1.906,06 -148,8 % 8.863,03 46,5 %
Suministros Energéticos 62.519,40 48.395,70 -29,2 % 124.805,93 49,9 %
Agua (incl. Cánones) 51.604,84 23.287,78 -121,6 % 98.825,13 47,8 %
Otros Combustibles 49.763,75 35.395,42 -40,6 %
TOTAL OTROS COSTES 48,5 %
GOP
SELECCIONA TU COMPSET
9 CRITERIOS A TU ELECCIÓN

ITH BiSmart
HOTEL knowledge in a hand
Demo
ACCESO AL INFORME

overgop
AÑO
2022
DEFINE TU COMPSET
Tipología
Destino
Municipio
Provincia
Categoría
Cadena Hotelera
Only Adults
MICE
Spa&Wellness
All Inclusive
Total
x Día Abierto
x Hab. Disponible
x Hab. Ocupada
x Cama Disponible
x Estancia
x Hab. Física
% s/Ingreso
GRADO DE OCUPACIÓN
TOTAL INGRESOS
COSTES DIRECTOS
COSTES DE PERSONAL
OTROS COSTES OPERATIVOS
G.O.P.
ACTUAL LY COMPSET
ene feb mar abr may jun jul ago sep oct



BiSmart Control de Gestión

Evalúa la propuesta de reporting y transmítenos tus comentarios para poder personalizarla y hacer de ella una herramienta única para el Sector.

* Obligatorio

1. ¿Con qué grupo te identificas? Si bien el formulario es anónimo, necesitamos entender las necesidades de los diferentes roles de participantes *
   - Asociación Hotelera
   - Hotel Independiente
   - Apartamentos Turísticos
   - Cadena Hotelera < 10 establecimientos
   - Cadena Hotelera > 10 establecimientos
   - Otras tipologías

2. En caso de Otras Tipologías, especifícanos por favor

   Escriba su respuesta

3. Evaluación General de la Herramienta *

4.2. TESTEO: ENVÍO DE MOCK-UP, EVALUACIÓN Y RESULTADOS

Para este proyecto piloto se contó con hoteles independientes y cadenas hoteleras, así como asociaciones sectoriales locales, regionales y nacionales que permitieron obtener una muestra significativa, cubriendo diferentes tipologías tanto de establecimientos, como de nivel de servicio y de destino, dentro del sector alojativo en general.

A su vez, se buscaban distintos niveles de implantación tecnológica y diferentes modelos de gestión de los establecimientos participantes, con el fin de identificar necesidades adicionales y barreras tecnológicas para la futura implantación de la posible **Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la industria hotelera 4.0**.

Este test se realizó en dos fases:

- **Fase 1**: Empresas hoteleras
- **Fase 2**: Asociaciones sectoriales, participantes de los distintos Focus Groups y hoteles asociados a ITH

Uno de los objetivos era conocer el nivel de implantación tecnológica y diferentes modelos de gestión de los establecimientos participantes, con el fin de identificar necesidades adiciónales y barreras tecnológicas para la futura implantación de la plataforma.

Esto condicionó la forma en la que el acceso se le hizo llegar a los participantes, ya que, en algunos casos, como en el de las empresas hoteleras, hubo una reunión previa explicativa donde se realizó una demostración de la navegación a través de los diferentes filtros y secciones. Mientras que, para la segunda fase se acordó que el test se realizase a través de un e-mailing anonimizado con instrucciones, incluyendo un link de acceso directo al mock-up y evaluación, sin reunión previa explicativa.

El objetivo era testear el grado de respuesta y entendimiento de una herramienta de visualización on-line básica. Asimismo, el envío electrónico del mock-up incluía una encuesta para evaluar las principales características, usabilidad, utilidad y viabilidad de la posible **Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0**.

A pesar de que el envío del mock-up se realizase a un mayor número de Asociaciones, por encima de lo estimado inicialmente, y que se incluyera en el envío del mock-up a los participantes de los diferentes Focus Groups y a hoteles asociados a ITH, el ratio de respuesta obtenido fue más bajo de lo esperado, especialmente a nivel de Asociaciones Sectoriales.

Tras analizar este hecho, parece ser que, en general, existe un número elevado de profesionales que están menos familiarizados con este tipo de herramientas, más propias de la gestión operativa de los establecimientos hoteleros, que utilizan soluciones similares en su día a día.

Esto pone aún más de manifiesto la necesidad de este tipo de herramientas de inteligencia empresarial colaborativa y la urgencia de implementación de las mismas como parte de la transformación y formación en competencias digitales básicas, objetivo complementario de este EV.

4.2.1. RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en ambas fases:

RESULTADOS EVALUACIÓN
Fase 1: Empresas Hoteleras

BiSmart COMERCIALIZACIÓN

Mock-up Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para el Sector Hotelero 4.0

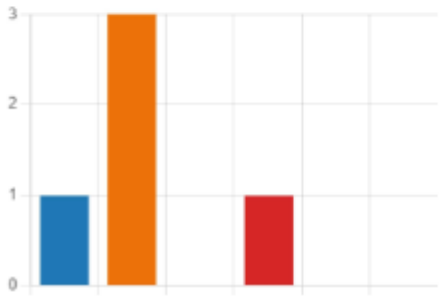
Resultados de evaluación

Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart **COMERCIALIZACIÓN**

1. ¿Con qué grupo te identificas? Si bien el formulario es anónimo, necesitamos entender las necesidades de los diferentes roles de participantes

Asociación Hotelera	1
Hotel Independiente	3
Apartamentos Turisticos	0
Cadena Hotelera < 10 establecl...	1
Cadena Hotelera > 10 establecl...	0
Otras tipologias	0



2. En caso de Otras Tipologías, especificanos por favor

0
Respuestas

Respuestas más recientes

3. Evaluación General de la Herramienta

5
Respuestas

★★★★½
Clasificación media 4.60

4. Si quieres, añade tus comentarios sobre la evaluación global de la solución

3
Respuestas

Respuestas más recientes

"El producto final es muy visual y con muchas posibilidades de filtrado, pero requiere que toda la información esté grabada y esta parte es la que no nos queda del todo claro. Quién, cuándo actualiza la información?"

"Me parece una solución válida y fácil de trabajar de la que se pueden obtener gran cantidad de resultados. "

"Es una buen herramienta en general y creo que si funcionará si se automatizan los procesos para obtener la información."

5. Definición del Compset (competidores)

5
Respuestas

★★★★½
Clasificación media 4.40

6. El set competitivo se define según la zona geográfica donde esté situado el alojamiento... A partir de ese criterio fijo, se permite la comparativa por categorias y productos... ¿Te parece correcto este planteamiento?

3
Respuestas

Respuestas más recientes
"Si, es lo más lógico. Hay que compararse con los establecimientos más pare...
"Añadiría posibilidad de establecer tu comsept por proximidad (código posta...

7. Uso Interactivo de Filtros

5
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 4.80

8. ¿Te sientes cómodo con la distribución y uso de filtros interactivos? Si no es así, indícanos qué echas en falta

2
Respuestas

Respuestas más recientes
"Están muy bien. El cambio de filtros es muy rápido y los resultados se ven f...
"En principio los veo correctos"

9. Navegación entre informes

5
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 4.80

10. ¿Qué opinión tienes sobre la usabilidad del reporting?

2
Respuestas

Respuestas más recientes
"La herramienta es sencilla y fácil de usar. "
"Bastante intuitiva y fácil de manejar."

Resultados de evaluación
Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart **COMERCIALIZACIÓN**

11. Calidad de los Informes disponibles

5
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 4.60

12. Sobre las 16 visualizaciones disponibles, ¿consideras que son adecuadas, excesivas o echas en falta alguna visualización que responda a tus necesidades?

3
Respuestas

Respuestas más recientes
"Me parecen bien. "
"Entiendo que es un buen punto de partida y luego se irá perfilando en func...

13. ¿Crees que cualquier alojamiento tiene la capacidad de enviar los resultados calculados por los items propuestos en la solución (detalle de reservas por régimen, nacionalidad, etc)?

Promotores	1
Pasivos	3
Detractores	1

14. Sobre los indicadores utilizados en las diferentes visualizaciones (adr, revpar, etc), ¿consideras que son suficientes o echas en falta algún indicador adicional?

3
Respuestas

Respuestas más recientes
"No, opino que están la mayoría de datos que solemos evaluar. "
"Son los básicos pero no complicaría mucho más ,sobre todo es su primera [...

15. ¿Estaría dispuesto a compartir la información de sus reservas con la muestra total anonimizada para acceder a este paquete de informes?"

Promotores	3
Pasivos	1
Detractores	1

Resultados de evaluación
Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart **COMERCIALIZACIÓN**

16. Los datos que alimentan esta solución provienen del PMS... En este punto, por favor indícanos si utilizas uno o gestionas las reservas sin software (excel o similar)

Utilizamos un PMS	4
No tenemos PMS	1

17. En caso de que utilices un PMS en tu Organización, por favor indícanos el nombre de la solución

5
Respuestas

Respuestas más recientes

"Somos Asociación y no disponemos de estas herramientas"

"Prestige"

"MILLENIUM OTHELLO"

18. ¿Qué modalidad de envío de datos consideras imprescindible para poder facilitar el proceso de envío de datos de los hoteles a nuestra solución?

Carga de archivos manual desd...	0
Envío de archivos automático d...	3
Formulario web de escritura de ...	0
Conexión directa al PMS	0
Todas las opciones son necesarias	2

19. Añade si quieres algún comentario adicional que nos ayude a mejorar esta solución

1
Respuestas

Respuestas más recientes

"Tiene que tener algún aliciente o atractivo para que lo veamos como una herramienta útil y que sea muy sencillo de instalar para obtener la muestra más amplia posible."

RESULTADOS EVALUACIÓN
Fase 1: Empresas Hoteleras

BiSmart **CONTROL GESTIÓN**

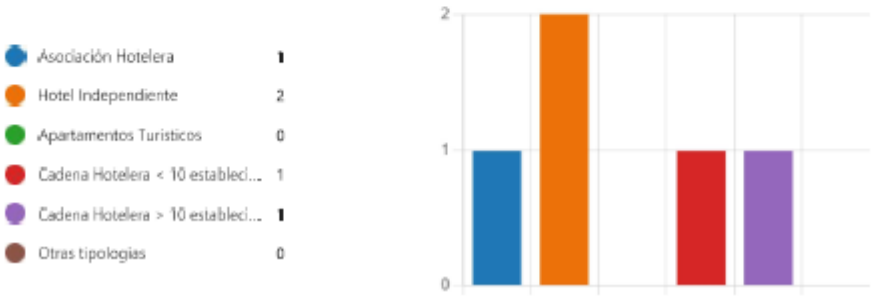
Mock-up Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para el Sector Hotelero 4.0

Resultados de evaluación

Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart CONTROL DE GESTION

1. ¿Con qué grupo te identificas? Si bien el formulario es anónimo, necesitamos entender las necesidades de los diferentes roles de participantes



2. En caso de Otras Tipologias, especifícanos por favor

0
Respuestas

Respuestas más recientes

3. Evaluación General de la Herramienta

5
Respuestas

★★★★½
Clasificación media 4.60

4. Si quieres, añade tus comentarios sobre la evaluación global de la solución

1
Respuestas

Respuestas más recientes
"me gustaria que los informes fueran exportables a excel"

5. Definición del Compset (competidores)

5
Respuestas

★★★★☆
Clasificación media 4.20

6. ¿Echas en falta algún atributo más para definir tu Compset (competidores)?

3
Respuestas

Respuestas más recientes
"No, está muy completo. "
"Tamaño"

7. Uso Interactivo de Filtros

5
Respuestas

★★★★½
Clasificación media 4.60

8. ¿Te sientes cómodo con la distribución y uso de filtros interactivos?

5
Respuestas

Respuestas más recientes
"Si, son fáciles de trabajar con ellos "
"SI"
"si"

9. Navegación entre informes

5
Respuestas

★★★★½
Clasificación media 4.40

10. ¿Te parecen útiles las 3 visualizaciones fijas -gráfico, acumulado y mensualizado-, combinadas con las 8 dimensiones de cálculo analítico?

5
Respuestas

Respuestas más recientes
"Si, son diferentes formas de ver los datos pero muy útiles."
"SI"
"Si. Ver posibilidad de elegir periodo temporal"

Resultados de evaluación
Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart CONTROL DE GESTIÓN

11. Estructura del Reporting agregado USALI

5
Respuestas

★★★★½
Clasificación media 4.40

12. Sobre los campos analizados en la tabla (ingresos, costes, etc), ¿consideras que son útiles o preferirías añadir o quitar items?

3
Respuestas

Respuestas más recientes
"Sí, son útiles y está muy completo."
"Separar Revpar hab de revpar total ingresos"

13. ¿Consideras viable que un hotel acceda a facilitar sus datos de gestión a cambio de acceder a este reporting?

Promotores	3
Pasivos	1
Detractores	1

14. Los datos que alimentan esta solución provienen del ERP (software contable)... En este punto, por favor indícanos si utilizas un ERP en tu empresa o si la gestión administrativa la delegas a una gestoría externa que utiliza su propio ERP

15. En caso de que utilices un ERP en tu Organización, por favor indícanos quién es el proveedor... De igual forma, si la contabilidad la externalizas a una Gestoría, indícanos por favor qué ERP utilizan ellos.

5
Respuestas

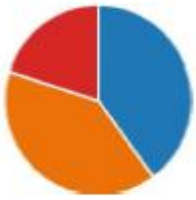
Respuestas más recientes
"No lo sé"
"es propia"
"SAP"

Resultados de evaluación
Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart CONTROL DE GESTIÓN

16. ¿Qué modalidad de envío de datos consideras imprescindible para poder facilitar el proceso de envío de datos de los hoteles a nuestra solución?

Carga de archivos manual desd...	2
Envío de archivos automático d...	2
Formulario web de escritura de ...	0
Conexión directa al ERP	1
Todas las opciones son necesarias	0



17. ¿Crees que cualquier alojamiento tiene la capacidad de enviar los resultados calculados por los items propuestos en la solución (costes de personal por departamento, etc)?

Promotores	1
Pasivos	1
Detractores	3

18. Sabiendo que el USALI no está implementado en la mayoría de establecimientos, lo que puede afectar a la hora de comparar por ítems el reporting... ¿Cómo de viable considerarías la opción de centrar el informe en el Plan General Contable, en lugar de en el USALI?

Promotores	2
Pasivos	0
Detractores	3

19. La pregunta anterior es muy sensible, ya que si el informe se basa en la estructura USALI, los comparativos pueden hacerse a nivel de grupos (habitaciones, a&b, etc), con la contrapartida de que el criterio no será uniforme en todos los alojamientos participantes...
La alternativa de solicitar los datos según el Plan General Contable garantiza que todos los participantes envían los datos con el mismo criterio (cuentas 6 y 7 a 4 dígitos), pero sin embargo el análisis no puede hacerse por departamentos, sino a nivel de Hotel en su conjunto...

Por favor, indícanos qué opinas al respecto, ya que cada opción tiene sus pros y contras.

5
Respuestas

Respuestas más recientes

"Lo ideal sería hacerlo por departamentos, pero si esa opción no es viable p...

"Prefiero la estructura Usuali ya que se puede comparar por departamentos"

"Mejor Plan contables para llegar a mas hoteles pero habría que ver la form...

Resultados de evaluación
Fase 1 – Empresas Hoteleras

BiSmart CONTROL DE GESTIÓN

20. Añade si quieres algún comentario adicional que nos ayude a mejorar esta solución

0
Respuestas

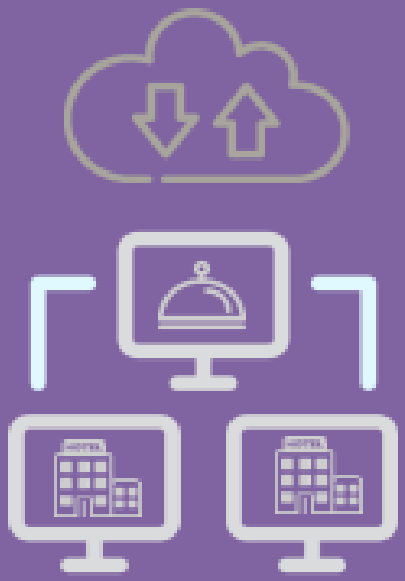
Respuestas más recientes

RESULTADOS EVALUACIÓN

Fase 2: Asociaciones Sectoriales, participantes Focus Groups y Hoteles asociados ITH

BiSmart COMERCIALIZACIÓN

Mock-up Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para el Sector Hotelero 4.0



Resultados de evaluación

Fase 2 – Asociaciones sectoriales, Focus Groups y Hoteles asociados ITH

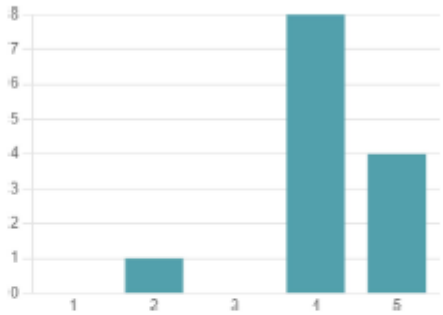
BiSmart **COMERCIALIZACIÓN**

1. ¿Con qué grupo te identificas? Si bien el formulario es anónimo, necesitamos entender las necesidades de los diferentes roles de participantes

2. En caso de Otras Tipologías, especifícanos por favor

3. Evaluación General de la Herramienta

4.15
Clasificación promedio



4. Si quieres, añade tus comentarios sobre la evaluación global de la solución

"Es una buen herramienta en general y creo que si funcionará si se automatizan los procesos para obtener la información."

"Me parece una solución válida y fácil de trabajar de la que se pueden obtener gran cantidad de resultados."

"El producto final es muy visual y con muchas posibilidades de filtrado, pero requiere que toda la información esté grabada y esta parte es la que no nos queda del todo claro. Quién, cuándo actualiza la información?"

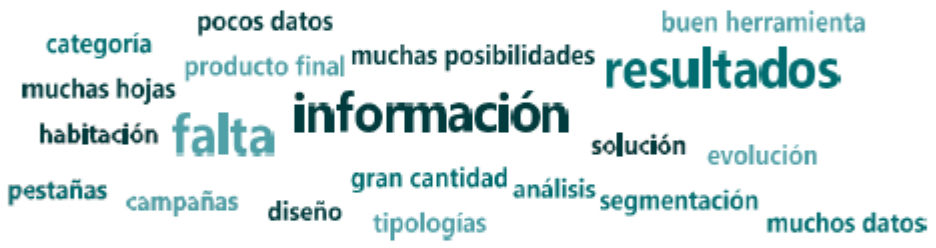
"Me parece muy fácil de utilizar si bien añadiría todo lo relacionado con segmentación, comparativa de peso de las OTAS, TTOO, incluso resultados de marketing online, conversiones de campañas, etc."

"A nivel de usabilidad, tiene ciertas deficiencias que complican la lectura de datos (como por ejemplo el fondo y cuadros con transparencias). También hay muchas hojas para pocos datos por hoja con falta de datos de análisis en profundidad que permita ver una evolución y/o tendencias de la demanda. Así mismo, tampoco hay muchos datos que se pueden extrapolar para aplicarlo a tu hotel (por ejemplo análisis por habitación, por pax, rn, etc...). Lo vería más por curiosidad que como herramienta para tomar decisiones."

"me faltan comparables por categoría y / tipologías como VV. Me pareceria interesante tener un KPI basado en TREVPOR y TREVPAR"

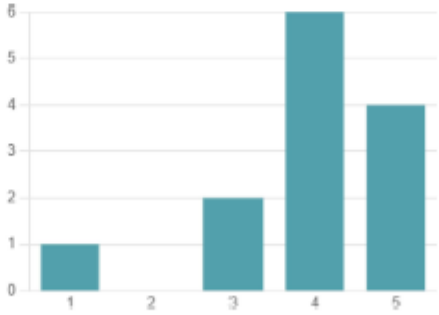
"Es muy completa pero el diseño con tantos filtros y pestañas es un poco lioso"

(29%) respondieron **información** para esta pregunta.



5. Definición del Compset (competidores)

3.92
Clasificación promedio



6. El set competitivo se define según la zona geográfica donde esté situado el alojamiento... A partir de ese criterio fijo, se permite la comparativa por categorias y productos... ¿Te parece correcto este planteamiento?

"Quizás la duda está en como definir la zona geográfica, ¿por ubicaciones turísticas? ¿Por radio de kilómetros?"

"Añadiría posibilidad de establecer tu comsept por proximidad (código postal) y por tamaño de hotel para comparar hoteles similares .Por ejemplo hasta 50 habitaciones hasta 100 ,hasta 150 etc."

"Sí, es lo más lógico. Hay que compararse con los establecimientos más parecidos al nuestro."

"Dependiendo del destino, se debería añadir agrupación no solo por municipios. También por agrupaciones pertenecientes a diferentes grupos, como costas, etc.."

"Puesto que los datos los tiene la herramienta, entiendo que se pueden hacer comparaciones transversales entre categorías y/o productos"

"Filtro muy básico de categoría y régimen. Añadiría por tipología de hotel (boutique, apartamentos...), tipología de cliente (familiar, solo adultos...), valores que lo puedan hacer único (spa, primera línea de playa...) e inclusive por valoración media de las opiniones de viajeros de los diferentes portales. Al final, estos filtros son los que usaría un cliente para elegir un hotel u otro, pues igual siempre y cuando se permita la anonimización los datos. "

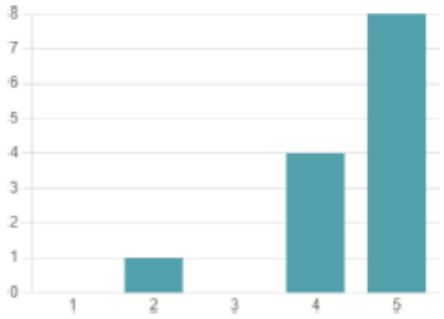
"si, pero no he sido capaz de entenderlo bien"

"seria interesante poder personalizar el compset. Hay veces que tu competencia no tiene porque compartir ubicación o categoría."

"Para un destino este criterio es el más acertado, pero se debería de poder segmentar por otros atributos más adecuados a la tipología de establecimientos (ciudad-CP, etc.)"

7. Uso Interactivo de Filtros

4,46
Clasificación promedio



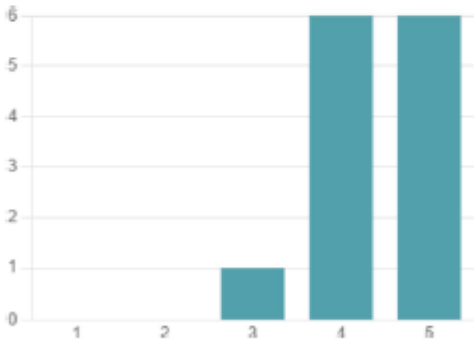
8. ¿Te sientes cómodo con la distribución y uso de filtros interactivos? Si no es así, indícanos qué echas en falta

"En principio los veo correctos"
"Están muy bien. El cambio de filtros es muy rápido y los resultados se ven fácilmente. "
"Lo mencionado anteriormente respecto a segmentación y marketing online"
"No funcionan. El filtro lateral solo tiene por tipo de estancia, cuando se podría usar los datos que tenemos en las diferentes partes, como por ejemplo por país. Así mismo los filtros de mes, año, pensión, segmento tendría que estar en todas las vistas fijo al igual por el tipo del tratamiento del dato (por habitación, por estancia, por pax)"
"si pero lo dicho me faltan datos"
"Es un poco lioso el tener tantas pestañas y la representación gráfica en algunos casos no está muy clara."

(33%) respondieron **filtros** para esta pregunta.

9. Navegación entre informes

4.38
Clasificación promedio



10. ¿Qué opinión tienes sobre la usabilidad del reporting?

"Bastante intuitiva y fácil de manejar."
"La herramienta es sencilla y fácil de usar."
"Utilidad muy intuitiva. Totalmente adaptable a la información que nos interesa corregir."
"Muy rápida, quizá el fondo puede entorpecer la lectura en algunas zonas, por los colores oscuros o claros."
"Bien, Power BI permite al usuario disponer de una gran capacidad de aprendizaje. En este caso han abusado del fondo y diseño demasiado básico, y no le han sacado el mayor rendimiento a la herramienta."
"buena si el dato es fiable"
"Es una herramienta muy útil, clave para la gestión."

(43%) respondieron **herramienta** para esta pregunta.

Resultados de evaluación
Fase 2 – Asociaciones Sectoriales, Focus Groups y Hoteles Asociados a ITH

BiSmart COMERCIALIZACIÓN

12. Sobre las 16 visualizaciones disponibles, ¿consideras que son adecuadas, excesivas o echas en falta alguna visualización que responda a tus necesidades?

"Entiendo que es un buen punto de partida y luego se irá perfilando en función de los hoteles participantes."

"Me parecen bien. "

Sería necesario añadir el estudio por ORIGEN DE LA RESERVA. Reserva directa, a través de web propias, OTAS, etc..
Me parecen bien e incluso añadiría las indicadas. Como he dicho, los datos están, por lo tanto quien lo desee que los cruce como quiera.

"Faltan muchos datos con evolución de la ocupación vs ADR, pick-up por fechas, % de reservas por segmento, ADR por segmentos, etc...
Y todos los datos comparando siempre tu hotel, con el compset y con año anterior.
Al final esta herramienta es para ver tu posición con el compset, no tiene sentido que no realice la comparación."

"no entiendo la fucnion de las reservas en un infor me de este tipo"

"añadiria una referente a la segmentacion de mercado. aunque sea sencilla"

"Adecuadas"

(44%) respondieron **reserva** para esta pregunta.

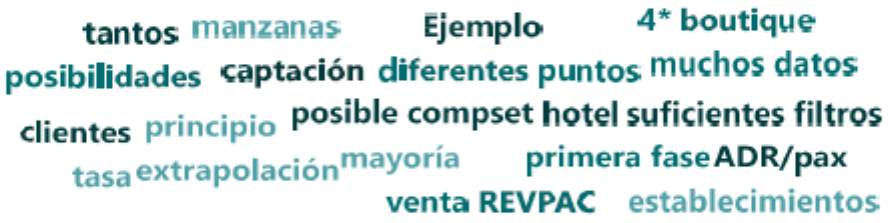
13. ¿Crees que cualquier alojamiento tiene la capacidad de enviar los resultados calculados por los propuestos en la solución (detalle de reservas por régimen, nacionalidad, etc)?

Promotores	2
Pasivos	7
Detractores	4

14. Sobre los indicadores utilizados en las diferentes visualizaciones (adr, revpar, etc), ¿consideras que son suficientes o echas en falta algún indicador adicional?

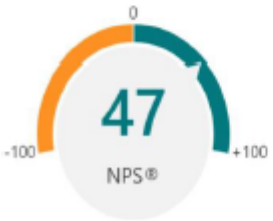
"En principio no veo ADR/pax."
"Son los básicos pero no complicaría mucho más ,sobre todo es su primera fase."
"No, opino que están la mayoría de datos que solemos evaluar. "
"Suficientes"
"Está enlazado con lo anterior, las posibilidades que tienen los establecimientos de enviar tantos datos. Añadiría REVPAC y tasa de captación de clientes en los diferentes puntos de venta, pero eso es algo personal."
"Faltan muchos datos, pero lo básico es que se puedan comparar manzanas con manzanas. Ejemplo: Aquí no distinguiría entre un hotel de 4 boutique de 80 habitaciones basado en MP pero que tiene TI a un precio elevado, y otro de 400 habitaciones que su estrategia es de TI. Como no hay extrapolación de datos ni suficientes filtros para seleccionar posible compset hotel, se desvirtúan los datos."*
"TREVPO y TREVPAR"
"creo que son suficientes"
"Ratio Upselling"

(11%) respondieron **posible compset hotel** para esta pregunta.



15. ¿Estaría dispuesto a compartir la información de sus reservas con la muestra total anonimizada para acceder a este paquete de informes?"

Promotores	8
Pasivos	3
Detractores	2



Resultados de evaluación
Fase 2 – Asociaciones Sectoriales, Focus Groups y Hoteles Asociados a ITH

BiSmart COMERCIALIZACIÓN

16. Los datos que alimentan esta solución provienen de PMS... En este punto, por favor indícanos si utilizas uno o gestionas las reservas sin software (excel o similar)

Utilizamos un PMS	11
No tenemos PMS	2

17. En caso de que utilices un PMS en tu Organización, por favor indícanos el nombre de la solución

"Noray"
"ICG"
"MILLENIUM OTHELLO"
"Prestige"
"Somos Asociación y no disponemos de estas herramientas"
"No utilizamos"
"Opera Cloud"
"Millenium "
"NORAY Hotel for Dynamics NAV"
"Lean"
"Tesipro migrando a Opera"
"Opera"
"PRESTIGE"

(15%) respondieron **Prestige** para esta pregunta.

18. ¿Qué modalidad de envío de datos consideras imprescindible para poder facilitar el proceso de envío de datos de los hoteles a nuestra solución?

Carga de archivos manual desde PMS	0
Envío de archivos automático desde PMS	5
Formulario web de escritura de datos	0
Conexión directa al PMS	3
Todas las opciones son necesarias	5

19. Añade si quieres algún comentario adicional que nos ayude a mejorar esta solución

"Tiene que tener algún aliciente o atractivo para que lo veamos como una herramienta útil y que sea muy sencillo de instalar para obtener la muestra más amplia posible."

"En el apartado anterior es conveniente que haya varias opciones de envío por si la conexión directa falla."

"Podría entender que la solución es ideal para el uso que se le está haciendo actualmente, pero si se desea una herramienta que permita tomar decisiones, se debería desarrollar más a fondo."

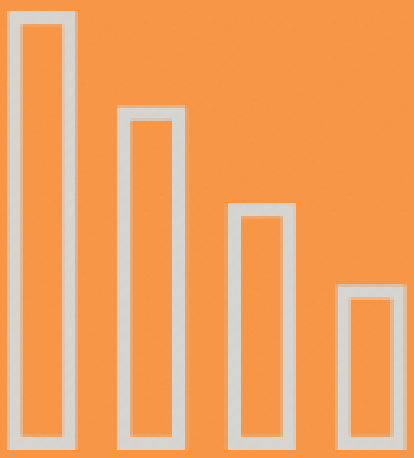
"Creo que además de dar una visión global seria interesante poder ver tu propiedad en relacion a la media de la plaza en la línea que trabaja STR"

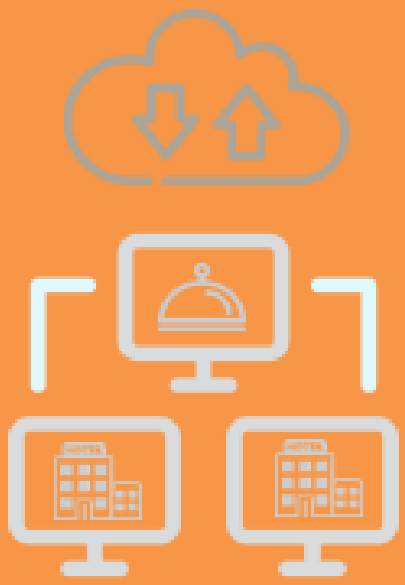
RESULTADOS EVALUACIÓN

Fase 2: Asociaciones Sectoriales, participantes Focus Groups y Hoteles asociados ITH

BiSmart CONTROL DE GESTIÓN

Mock-up Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para el Sector Hotelero 4.0





Resultados de evaluación

Fase 2 – Asociaciones sectoriales, Focus Groups y Hoteles asociados ITH

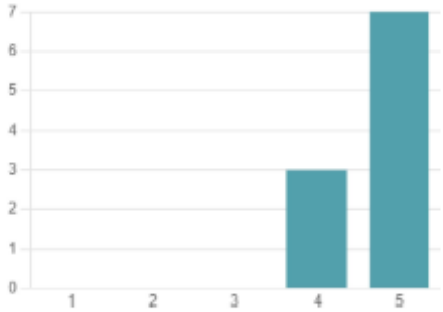
BiSmart **CONTROL DE GESTIÓN**

1. ¿Con qué grupo te identificas? Si bien el formulario es anónimo, necesitamos entender las necesidades de los diferentes roles de participantes

2. En caso de Otras Tipologías, especifícanos por favor

3. Evaluación General de la Herramienta

4.70
Clasificación promedio



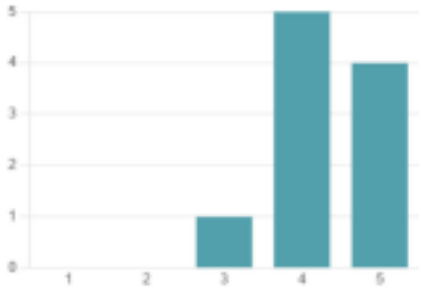
4. Si quieres, añade tus comentarios sobre la evaluación global de la solución

"me gustaria que los informes fueran exportables a excel"

"Muy útil incluso para poderla incorporar como herramienta interna. Son los datos que habitualmente manejamos"

5. Definición del Compset (competidores)

4.30
Clasificación promedio



6. ¿Echas en falta algún atributo más para definir tu Compset (competidores)?

"Ratios de ocupación de niños.
Es un factor que cuenta como pax pero a nivel de consumos varía mucho."

"Tamaño"

"No, está muy completo. "

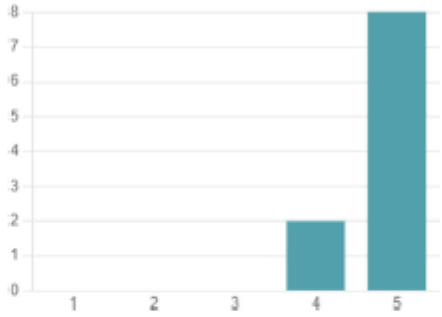
"Una vez elegida la zona o el tipo de hotel, la población y provincia podría automatizarse, se ahorran desplegables"

"tamaño y ubicacion vs mar(1º, 2º 3º linea)"

(40%) respondieron **Tamaño** para esta pregunta.

7. Uso Interactivo de Filtros

4.80
Clasificación promedio



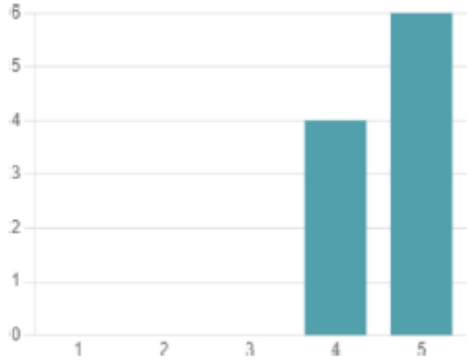
8. ¿Te sientes cómodo con la distribución y uso de filtros interactivos?

"Sí, pero añadiría el filtro para intentar tener los costes por régimen, o al menos, filtrar por hoteles que tengan una distribución de regímenes similar al tuyo."
"Si, es un uso mas que correcto."
"si"
"SI"
"Si, son fáciles de trabajar con ellos "
"No del todo intuitivo."
"Sí, entiendo que la comparación de datos puede realizarse de manera transversal, es decir en nuestro caso no nos comparamos solo con apartamentos turísticos sino con hoteles independientes o de cadenas"
"si"
"Son muy fáciles e intuitivos"
"Muy ágil e intuitivo"

20%) respondieron **hoteles** para esta pregunta.

9. Navegación entre informes

4.60
Clasificación promedio



10. ¿Te parecen útiles las 3 visualizaciones fijas -gráfico, acumulado y mensualizado-, combinadas con dimensiones de cálculo analítico?

"Me parece muy bien"
"Si me parece que es intuitivo y refleja la información necesaria."
"Si. Ver posbilida de elegir periodo temporal"
"SI"
"Si, son diferentes formas de ver los datos pero muy útiles."
"Sí."
"Sí, son intuitivas y rápidas"
"genial"
"Es muy útil esta representación gráfica, sencilla y clara"

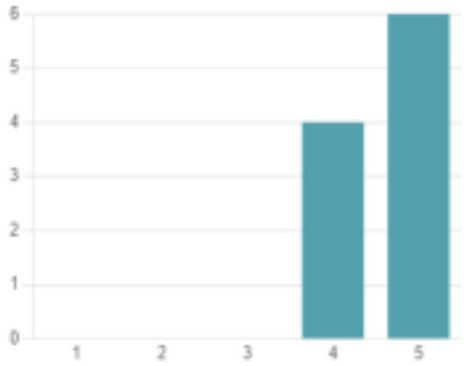
1 encuestados (11%) respondieron **información** para esta pregunta.

Resultados de evaluación
Fase 2 – Asociaciones Sectoriales, Focus Groups y Hoteles Asociados a ITH

BiSmart CONTROL DE GESTIÓN

11. Estructura del Reporting agregado USALI

4.60
Clasificación promedio



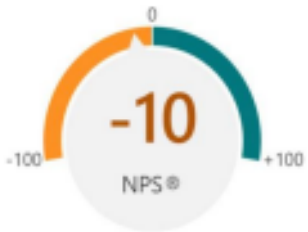
12. Sobre los campos analizados en la tabla (ingresos, costes, etc), ¿consideras que son útiles o preferirías añadir o quitar items?

"me parece que está muy completo. Yo no creo que sobre nada, y no se me ocurre que agregar mas."
"Separar Revpar hab de revpar total ingresos"
"Si, son útiles y está muy completo."
"Campos suficientes."
"Añadiría GOP y REVPAR por habitación construida, además de las líneas por debajo del GOP, EBITDA, EBIT, BAI..."

(20%) respondieron **total ingresos** para esta pregunta.

13. ¿Consideras viable que un hotel acceda a facilitar sus datos de gestión a cambio de acceder a este reporting?

Promotores	3
Pasivos	3
Detractores	4



14. Los datos que alimentan esta solución provienen del ERP (software contable)_. En este punto, por favor indícanos si utilizas un ERP en tu empresa o si la gestión administrativa la delegas a una gestoría externa que utiliza su propio ERP

Utilizamos un ERP de forma inte...	6
No tenemos ERP, la gestoría es ...	4

15. En caso de que utilices un ERP en tu Organización, por favor indícanos quién es el proveedor... De igual forma, si la contabilidad la externalizas a una Gestoría, indícanos por favor qué ERP utilizan ellos.

"Noray"
"Sería externo. no utilizamos ERP"
"SAP"
"es propia"
"No lo sé"
"Desconocido."
"Othello"
"Microsoft"
"No tenemos ERP"
"Business Central"

(20%) respondieron **ERP** para esta pregunta

16. ¿Qué modalidad de envío de datos consideras imprescindible para poder facilitar el proceso de envío de datos de los hoteles a nuestra solución?

17. ¿Crees que cualquier alojamiento tiene la capacidad de enviar los resultados calculados por los propuestos en la solución (costes de personal por departamento, etc)?

Promotores	1
Pasivos	1
Detractores	8

18. Sabiendo que e USALI no está implementado en la mayoría de establecimientos, lo que puede afectar a la hora de comparar por ítems el reporting... ¿Cómo de viable considerarías la opción de centrar el informe en el Plan General Contable, en lugar de en el USALI?

Promotores	2
Pasivos	3
Detractores	5

19. La pregunta anterior es muy sensible, ya que si el informe se basa en la estructura USALI, los comparativos pueden hacerse a nivel de grupos (habitaciones, a&b, etc), con la contrapartida de que el criterio no será uniforme en todos los alojamientos participantes...
La alternativa de solicitar los datos según el Plan General Contable garantiza que todos los participantes envían los datos con el mismo criterio (cuentas 6 y 7 a 4 dígitos), pero sin embargo el análisis no puede hacerse por departamentos, sino a nivel de Hotel en su conjunto...

Por favor, indícanos qué opinas al respecto, ya que cada opción tiene sus pros y contras.

"Intentar obtener el mayor dato posible, pero lo que aporte sea lo que puede ver."

"Creo que puede ser mas viable utilizar los datos del Plan General Contable, aunque no se pueda segmentar y bajar tan al detalle.
En cualquier caso, habrá que valorar cuantos establecimientos pueden llegar a dar esta información, ya no tanto porque puedan tecnicamente, si no porque estén dispuestos a dar esos datos."

"Mejor Plan contables para llegar a mas hoteles pero habria que ver la forma de separar datos , al menos de ventas , por departamentos"

"Prefiero la estructura Usuali ya que se puede comparar por departamentos"

"Lo ideal sería hacerlo por departamentos, pero si esa opción no es viable por no poder comparar datos entre alojamientos participantes, quizás es mejor tener datos globales "a no tener nada.

"La funcionalidad del informe se puede ver comprometida al no poder ofrecer datos detallados si la mayor parte de los hoteles (como es nuestro caso) carece de USALI."

"He utilizado USALI en cadenas hoteleras y cuando llegué a un establecimiento independiente tuve que adaptarlo manualmente al PGC. Es una cuestión de que exista una herramienta de conversión que funcione. No lo veo un problema porque trabajo con ello habitualmente pero me costó hacer entender a la propiedad que se debía hacer de otro modo para poder hacer un análisis completo de la explotación."

"USALI es la unica metodoligia que nos permitiria analizr los datos de modo analitico hotelero"

"En una primera fase lo basaría en el Plan General Contable para facilitar el acceso al mayor número de hoteles, aunque se perdiera la segmentación por departamentos. O "haría dos "plantillas" que sirvieran de filtro: hoteles con USALI y hoteles PGC, siendo esta característica una especie de atributo del compset.

"El pérdidas y ganancias garantiza uniformidad en los datos, pero evidentemente el USALI permite analizar con mayor profundidad. Lo deseable sería el USALI, pero entiendo que limitará el número de establecimientos a incluir en el benchmark."

(60%) respondieron **datos** para esta pregunta.

5. CONCLUSIONES

Este proyecto pretende sentar las bases para unificar criterios comparativos dentro de la industria hotelera, de tal forma que todos los actores, tengan el tamaño, localización y categoría que tengan, dispongan de un mismo repositorio de información para ayudar a su toma de decisiones proactivas.

Tras el análisis de las diferentes tecnologías de mercado aplicables al sector alojativo, la identificación de las necesidades por parte de los diferentes actores, y el trabajo con los diferentes Focus Groups, se detectó que existen grandes diferencias en los niveles de conocimiento e implementación de soluciones de inteligencia empresarial.

Mientras que las grandes cadenas hoteleras tienen muy desarrollado el modelo de Business Intelligence, los hoteles independientes, en muchos casos, desconocen las herramientas disponibles y continúan utilizando herramientas como Excel y procesos manuales.

En el caso de las asociaciones, en general, están muy acostumbrados a tratar datos de destino (pernoctaciones, nacionalidad turista, etc.) pero lo hacen normalmente de forma manual compilando diferentes fuentes de datos e informes que reciben principalmente de los hoteles.

Aunque inicialmente no estuviera previsto en el alcance de este EV, se incluyó como parte del piloto testear herramientas ofimáticas sencillas al alcance de todos los participantes, incluidas en Microsoft Office, sistema más extendido a nivel empresarial en el sector hotelero español, tales como Microsoft Sway, con el fin de dar a conocerlas y medir el grado de comprensión y facilidad de uso dentro del test.

A la hora de plantear una plataforma colaborativa única para el sector es clave, no sólo desarrollar herramientas tecnológicamente avanzadas como alguna solución existente en el mercado aplicable a otros sectores industriales, sino diseñar una solución sencilla y de aplicabilidad “casi universalizada” y útil.

Cabe resaltar que una de las claves del éxito de este EV ha sido contar con expertos del sector tanto a nivel de planteamiento como de diseño y ejecución. En lo que convergen todos los actores participantes es en la necesidad de disponer de una herramienta de BI que permita una sencilla visualización y gestión de los datos que se manejan, que funcione para todo el sector alojativo, diseñada por y para el sector.

Se puede concluir, por tanto, que este **estudio de viabilidad** ha permitido, no solo identificar las diferentes tecnologías de inteligencia de mercado aplicables al sector turístico, sus funcionalidades, uso y beneficios, sino que **refleja** también

la necesidad imperiosa de dotar al sector hotelero de una herramienta como esta Plataforma Colaborativa de inteligencia empresarial para la industria hotelera 4.0, permitiendo la mejora de la competitividad empresarial.

ANEXO I

CATÁLOGO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS IDENTIFICADAS EN EL SECTOR

ANEXO I – CATÁLOGO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS IDENTIFICADAS EN EL SECTOR

A continuación, se añade como Anexo I el Catálogo de soluciones tecnológicas identificadas en el sector.

1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO

El presente documento está compuesto por dos secciones que, de forma conjunta, permiten la evaluación de las tecnologías de mayor impacto en la industria global y su posterior análisis de aplicabilidad concreta en el sector hotelero.

En primer lugar, se muestra el catálogo descriptivo de las soluciones con mayor impacto empresarial, de acuerdo a estudios realizados por entidades de referencia a nivel mundial como la consultora Gartner©.

Tras introducir el alcance, beneficios y experiencia de estas cinco soluciones punteras, se abre un segundo capítulo en el que realizamos un estudio pormenorizado para evaluar cuál de ellas se adapta mejor al objeto del presente proyecto, basando ese análisis en el estudio pormenorizado de ítems más concretos en cuanto a funcionalidad y especificaciones técnicas, de cara a valorar el potencial de usabilidad y escalabilidad de cada una de ellas.

2. CATÁLOGO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL CON MAYOR IMPACTO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL

Con el fin de poder estructurar de forma ordenada el catálogo de soluciones, para cada una de ellas haremos especial mención a su descripción comercial, los beneficios que arroja al usuario final y el alcance y experiencia en la industria.

A modo introductorio, las soluciones analizadas serán:

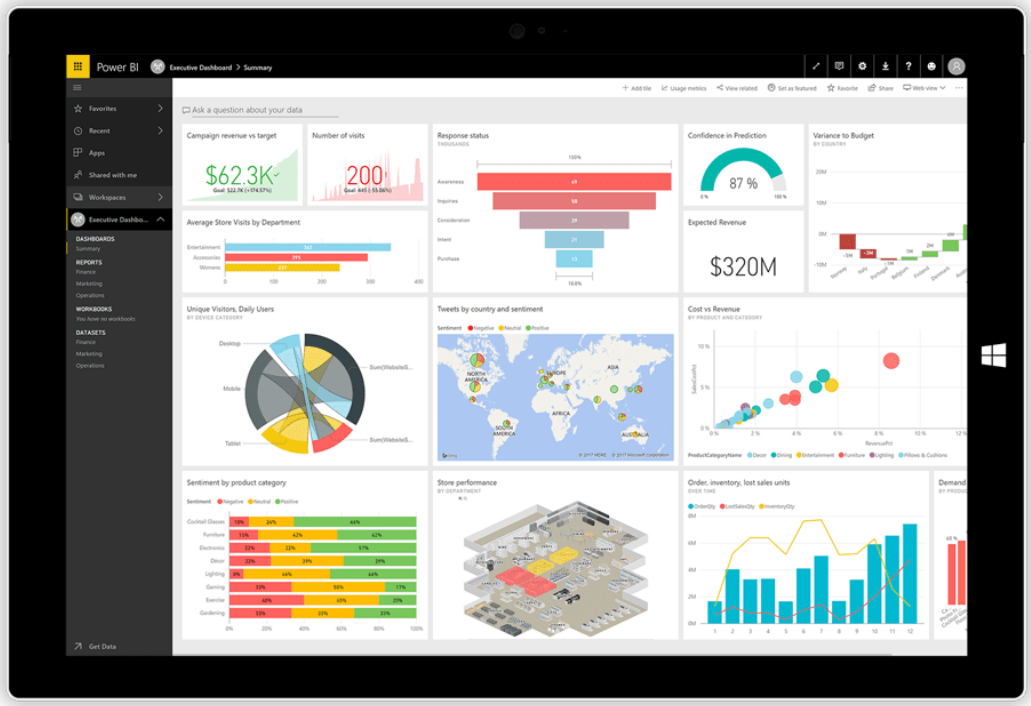
- PowerBI
- Microstrategy
- Wlik
- Tableau
- Oracle

2.1. Power BI

Power BI

2.1.1. Descripción de la solución

Microsoft Power BI es una herramienta de análisis que ayuda en la generación de informes, la extracción y visualización de datos para proporcionar información empresarial. A través de la sencilla interfaz de Power BI, las empresas pueden conectarse a una variedad de fuentes de datos y crear sus propios paneles e informes.



Fuente web: PowerBI

Originalmente nacido de Excel como un complemento, Power BI ha crecido desde entonces para valerse por sí mismo. A un coste relativamente bajo, Power BI satisface las necesidades empresariales que van desde propietarios de pequeñas empresas hasta grandes operadores empresariales.

Existen tres versiones:

- Desktop, que está disponible de forma gratuita para uso individual.
- Plan Pro, que se ofrece en una suscripción SaaS (Software as a Service) mensual de precio por plan.

- Premium basado en la capacidad que brinda la información de nivel empresarial con implementación en las instalaciones y una infraestructura de nube dedicada.

2.1.2. Beneficios de Power BI

- Vista de datos de 360 grados en vivo: Los tableros de Power BI se actualizan en tiempo real desde todas las fuentes de datos.
- Visualización de las tendencias de los datos: crea visualizaciones intuitivas para presentar los datos después de analizarlos, estructurarlos y reanalizarlos. Esto puede ser en forma de gráficos, tablas, mapas u otras representaciones gráficas que hacen que la interpretación de los datos sea más rápida, más fácil y más impactante.
- Toma de decisiones basadas en datos: Analiza no solo lo que sucedió, sino también por qué, cómo y dónde. Utilizar los datos para mejorar los procesos comerciales y las interacciones con los clientes, ajustar los planes comerciales y hacer pronósticos.
- Facilidad de uso: fomenta la adopción de los usuarios hacia una cultura basada en datos. Power BI simplifica la BI de autoservicio con características integradas similares a Excel y otras tecnologías de Microsoft con funciones como el diseño de arrastrar y soltar, cambiar el tamaño y copiar y pegar.
- Colaboración en toda la organización: comparte informes y colabora en decisiones rápidamente; ahorra tiempo que de otro modo se gastaría en reuniones ineficientes o en saltar de una plataforma a otra. Se integra a la perfección con muchas herramientas comerciales de uso común para promover el trabajo en equipo en todos los departamentos.
- Acceso sobre la marcha: acceso a análisis visuales sobre la marcha con Power BI. Mantenerse conectado y compartir información desde cualquier dispositivo, con informes optimizados para dispositivos móviles y una aplicación móvil.
- Secure Insights: como uno de los nombres más grandes y conocidos en la industria del software, Microsoft respalda su reputación con seguridad y protección para la información confidencial de las empresas en Power BI. Todas las soluciones de Microsoft, incluido Power BI, cumplen con los estándares de seguridad de la industria y garantizan el cumplimiento normativo. Mantiene la información segura desde la fuente de datos original hasta las funciones de colaboración e intercambio de informes.
- Escalabilidad y asequibilidad: Power BI puede escalar desde el nivel individual al empresarial como un todo, pagando solo lo que es necesario, con la opción de elegir entre diferentes versiones que varían en capacidades y precios.

2.1.3. Experiencia en la industria

Power BI cuenta ya con más de 200.000 clientes en todo el mundo y está disponible en 43 idiomas.

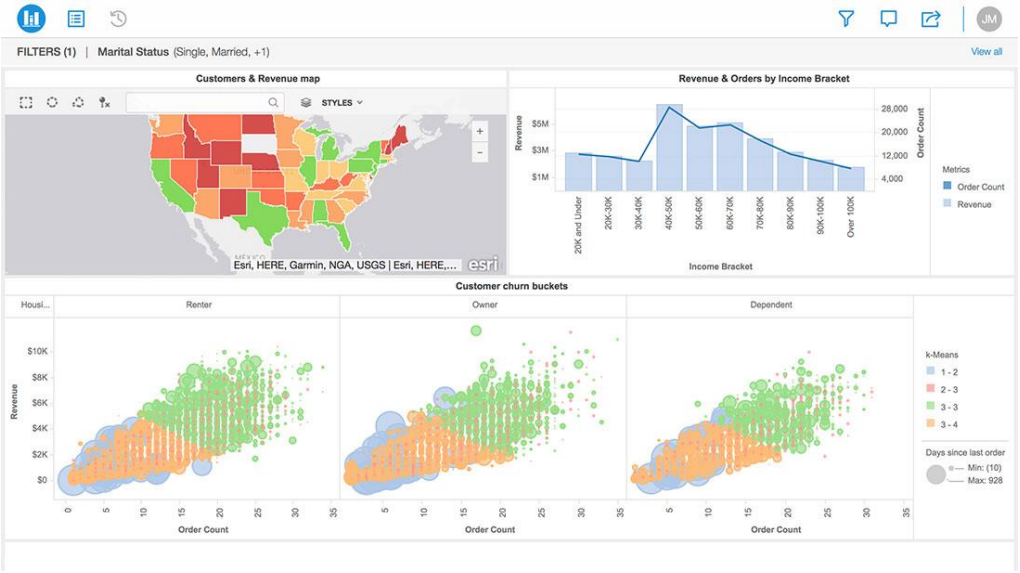
Las especialidades de Power BI incluyen industrias de: telecomunicaciones, gobierno, automotriz, servicios financieros, manufactura, salud, medios, turismo, ocio y entretenimiento, educación, comercio minorista y más.

Algunas de las empresas más conocidas que utilizan Power BI son Heathrow, Nokia, HP, PWC, Bayern, Johnson Controls, Nestle, Rolls Royce, MSC, entre otras.

2.2. MicroStrategy

2.2.1. Descripción de la solución

MicroStrategy es una plataforma de análisis de datos que brinda inteligencia procesable a organizaciones de todos los tamaños.



Fuente web:MicroStrategy

Permite a los usuarios personalizar visualizaciones de datos y crear paneles personalizados en tiempo real.

Aprovecha la conectividad de datos, el aprendizaje automático y el acceso móvil para ofrecer a los usuarios un control integral sobre sus conocimientos.

Debido a su facilidad de uso y escalabilidad, se destaca como líder en el campo de análisis empresarial.

Los usuarios pueden elegir entre implementación en la **nube**, **local o híbrida** según sus necesidades.

2.2.2. Beneficios de MicoStrategy

- Maximiza Business Insights: Obtiene una imagen más clara de los datos, revelando eficiencias y deficiencias. Conecta y combina datos de todas las fuentes, aprovechando las capacidades de aprendizaje automático, para que se puedan tomar decisiones clave con confianza.
- Velocidad y rendimiento: acelera los tiempos de respuesta en las consultas de datos y aumenta la productividad. Mejora el rendimiento a nivel de base de datos, ya que la plataforma optimiza el uso de recursos y limita las tareas exigentes.
- Fácil de usar: Fácil navegación a través de una interfaz optimizada y familiar accesible para usuarios de todos los niveles.
- Integración perfecta: se integra en un ecosistema de datos que se ha desarrollado orgánicamente, de modo que cada pieza funcione con otras a la perfección, de un extremo a otro; con una arquitectura unificada que también se integra con los principales sistemas de tecnología y herramientas de código abierto.
- Mejora la comunicación: conocimientos colaborativos, discusiones de puntos de datos, generar y compartir con otros. Aumenta la adopción de los usuarios y fomenta una empresa más inteligente.
- Movilidad empresarial: mucho más que solo acceder a informes. Posibilidad de crear aplicaciones móviles ricas en información y añadir BI.
- Escalabilidad: maneja conjuntos de datos masivos sin limitaciones y escala rápidamente la implementación, ya sea un pequeño equipo de usuarios o una empresa con miles de empleados.
- Implementación rápida: diferentes soluciones de implementación que se adaptan a todas las necesidades: nube comercial o privada, implementación local o híbrida. Con consolas de aprovisionamiento preconfiguradas para Azure y AWS, inicio de la plataforma en minutos con un mínimo esfuerzo.

2.2.3. Experiencia en la industria

MicroStrategy está especializado en las industrias Financiera, Sanidad, Retail y el Sector Público, principalmente, contando entre sus clientes con empresas como Allianz, Disney, KFC, Citi, VISA, Coca-Cola, Giant Eagle o NASA, entre otras.

2.3. Qlink Sense

2.3.1. Descripción de la solución

Qlik Sense es un software de análisis de datos de autoservicio que mejora la intuición humana con el poder de la inteligencia artificial para permitir mejores decisiones comerciales basadas en datos.

Fuente web: Qlik

Permite a las organizaciones explorar sus datos y crear visualizaciones intuitivas y atractivas a partir de información de datos con la sencillez de arrastrar y soltar.

Como avance de próxima generación de QlikView, lanzado en 2014, amplía las posibilidades analíticas para respaldar todo el ciclo de vida de los conocimientos y ayuda a las empresas a modernizar su enfoque de la inteligencia.

Cuenta con dos versiones: Business y Enterprise, que se ofrecen con una suscripción anual por cuenta.

Las empresas pueden elegir entre:

- una nube pública SaaS (Software as a Service) alojada,
- una implementación de nube privada o,
- en las instalaciones de múltiples nubes.

Qlik Sense Business ofrece una prueba gratuita de 30 días. Su versión de escritorio está disponible de forma gratuita para uso personal.

2.3.2. Beneficios de Qlink Sense

- Aumento de la Competitividad: acceso a información continua sobre las operaciones internas, los procesos y ganancias, control de las tendencias del mercado. Creación y publicación de aplicaciones; personalización de tablas y gráficos según sea necesario sin necesidad de trabajo de desarrollo adicional. Permite establecer puntos de referencia para realizar un seguimiento de las métricas de rendimiento en toda la organización. Opción de elegir dónde dirigir los recursos y dónde capitalizar las ganancias analizando los cambios en los datos empíricos.
- Encuentra respuestas de forma independiente: obtención de resultados de datos con una interfaz intuitiva de autoservicio y herramientas visuales sin código. Información en un vistazo con datos actualizados de forma instantánea en cada clic. Ayuda a fomentar una cultura basada en datos para capacitar a todos los empleados a construir conocimiento colectivo. Comparte ideas directamente, tanto dentro como fuera de la plataforma.
- Recomendaciones de visualización automatizadas: aprovecha el aprendizaje automático (ML) para recopilar información de los conocimientos de los clientes y el conocimiento de la industria para una experiencia de análisis más inteligente y acelerada. El usuario recibe sugerencias automatizadas de información sensible al contexto, priorizadas en función de criterios personalizados, así como recomendaciones sobre tipos de visualización.
- Escalabilidad a medida que crece el negocio: Solución escalable, mientras mantiene un rendimiento constante, tiempos de respuesta rápidos, confiabilidad y seguridad. Implementar BI de autoservicio consistente y predecible a escala: comenzando con Business y actualizando sin problemas a Enterprise a medida que evolucionan las necesidades comerciales. Permite probar el rendimiento y la escalabilidad con herramientas gratuitas disponibles en la página web de la Comunidad.
- Información sobre la marcha: acceso a todas las funciones en cualquier lugar y en cualquier dispositivo, con la misma funcionalidad, ya sea a través de un cliente basado en HTML5 receptivo, que se adapta a los navegadores web y móviles, o la aplicación móvil nativa. Garantiza una experiencia

coherente y sin restricciones de BI de autoservicio sobre la marcha, mejorada con notificaciones automáticas móviles nativas.

- Seguridad: Protege la información propietaria a través del cifrado de datos en reposo, con el estándar de la industria AES-256 GCM como algoritmo de cifrado. Genera informes periódicos sobre métricas de uso de CPU y RAM. Vista de los datos necesarios con permisos de nivel de fila y columna a través del acceso a la sección específica de inicio de sesión.

2.3.3. Experiencia en la industria

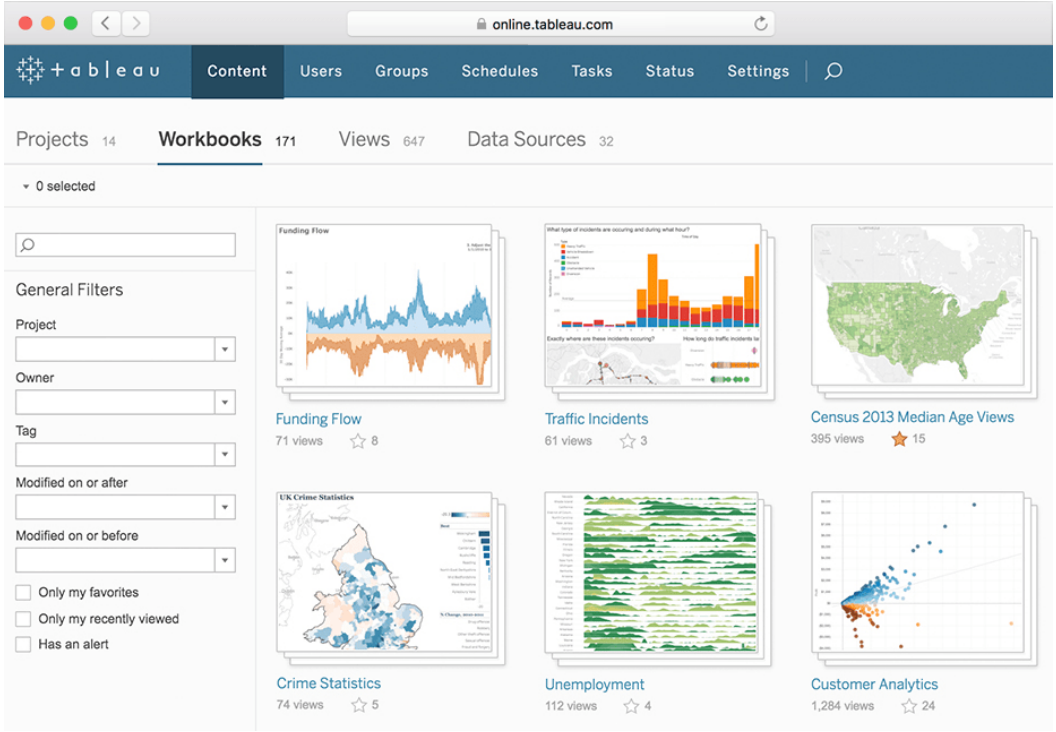
Qlik ayuda a las empresas de todos los tamaños, en todas las industrias, a transformar los datos comerciales en información procesable. Sus soluciones industriales abarcan una amplia experiencia en sectores tales como atención médica, comercio minorista, servicios financieros, marketing, ventas, fabricación, sector público, alta tecnología, energía, comunicaciones, servicios públicos, ciencias de la vida y productos de consumo.

Qlik está presente en más de 38.000 clientes entre los que se encuentran empresas como Airbus, BP, Deloitte, PayPal, Lenovo, Samsung o el Aeropuerto de Vancouver.

2.4. Tableau

2.4.1. Descripción de la solución

Tableau es una herramienta de Business Intelligence del grupo SalesForce, que analiza y permite visualizar datos, combinando información de una amplia gama de fuentes, para brindar información procesable en tiempo real, que ayude a las empresas a tomar decisiones comerciales basadas en datos.



Fuente web: Tableau

Permite la exploración de datos a través de medios intuitivos con funciones como el filtrado de arrastrar y soltar, independientemente de los niveles de habilidad de los usuarios.

Con amplias opciones de personalización y seguridad, ofrece control sobre la visualización de datos, lo que permite la creación de paneles e historias que transmitan narrativas comerciales de manera efectiva.

Se puede adquirir como parte del paquete Tableau Creator, que incluye la versión de escritorio, la versión Prep y una licencia de Creator del servidor, o adquiriendo la versión en línea.

2.4.2. Beneficios de Tableau

- Visualizaciones poderosas: la calidad de las visualizaciones de datos de Tableau es reconocida mundialmente. Convierte datos no estructurados en resultados lógicos integrales y los muestra en tableros interactivos visualmente muy atractivos.
- Facilidad de uso: analiza los datos a través de una interfaz de usuario fácil de usar con funcionalidades intuitivas de arrastrar y soltar y procesamiento de lenguaje natural, sin necesidad de conocimientos o habilidades técnicas previas.
- Análisis más rápido: conectarse, extraer y visualizar datos en minutos. Su herramienta Prep Builder aprovecha el aprendizaje automático para brindar recomendaciones para una limpieza de datos más inteligente y eficiente en el tiempo.

- Explora todos y cada uno de los datos: obtiene y combina información de un número ilimitado de fuentes de datos, desde archivos de texto, Excel y PDF hasta una extensa lista de servidores de bases de datos.
- Encuentra el "por qué": profundizar más al tomar decisiones basadas en datos. Ir más allá de las tendencias y adquirir explicaciones impulsadas por IA (Inteligencia Artificial) detrás de puntos de datos específicos con un solo clic.
- Actualizaciones innovadoras: el proveedor actualiza la plataforma regularmente, siempre buscando agregar nuevas funciones y mejorar las existentes.
- Seguridad multicapa: ofrece seguridad a nivel de fila para restringir el acceso a filas específicas de datos en un libro de trabajo, así como funciones adicionales de administración de permisos. Cumple con los protocolos de seguridad SOC 2 y SOC 3 y un participante certificado en el marco del Escudo de privacidad UE-EE. UU.
- Ready for Mobile: disponible como aplicación móvil nativa en las plataformas iOS y Android, que ofrece libertad y flexibilidad en un mundo digital cada vez más móvil.
- Recursos para el cliente: acceso a una amplia variedad de opciones de soporte, incluida una gran biblioteca de materiales de aprendizaje, guías prácticas, videos y más. Opción de participar en una comunidad de conocimientos y foros para responder preguntas de forma rápida.
-

2.4.3. Experiencia en la industria

Tableau está especializa en las principales industrias como banca, alimentación, retail, transporte e infraestructuras, educación o salud.

Empresas clientes de Tableau: HoneyWell, Nissan, Henkel, Lufthansa, Mondelez, RedHat, Verizon, por citar algunas.

2.5. Oracle Analytics

ORACLE
ORACLE ANALYTICS CLOUD

2.5.1. Descripción de la solución

Oracle Analytics es parte de las soluciones de Oracle Cloud Infrastructure que se puede integrar como un módulo en el resto de soluciones Oracle. Es una solución impulsada por Inteligencia Artificial (IA) que proporciona informes y análisis para

empresas de todos los tamaños. Ofrece una gran selección de funciones de informes y análisis mediante estadísticas útiles de todos los tipos de datos (en la nube, de forma local o en un despliegue híbrido).

Fuente web: ORACLE

Prepara y analiza datos para tendencias, luego convierte esos datos en una visualización intuitiva para que los usuarios exploren y compartan la información. Esto ayuda a los usuarios a obtener una comprensión más profunda de una variedad de preguntas comerciales, así como a realizar predicciones y pronósticos precisos.

Oracle Analytics tiene integrado el aprendizaje automático, lo que ayuda a las organizaciones a descubrir conocimientos únicos más rápidamente con automatización e inteligencia.

2.5.2. Beneficios de Oracle Analytics

- Respuestas personalizadas: a las consultas realizadas en la función de búsqueda personalizada, que puede responder a las preguntas comerciales específicas de los usuarios.
- Tendencias de datos: resalta las correlaciones entre los puntos de datos al mostrar información visualmente, con una función de barrido que funciona en visualizaciones y actualizaciones para que los usuarios siempre tengan información actualizada.
- Análisis conversacional: preguntas analíticas utilizando consultas en lenguaje natural, de la forma en que los usuarios hablarían normalmente. Genera automáticamente explicaciones de resultados en lenguaje natural para explicar visualizaciones y tendencias. Recibe orientación de chatbots

en conjuntos de datos para mejorar la alfabetización de datos, lo que permite a los usuarios no técnicos interactuar íntimamente con los datos.

- Escenarios hipotéticos: realiza predicciones y pronósticos precisos a través de modelos hipotéticos, utilizando un motor de análisis multidimensional nativo llamado Oracle Essbase para desarrollar modelos comerciales complejos.
- Colaboración: compartir contenido en tiempo real con otros empleados, accionistas, contratistas y más con funciones de colaboración.
- Aprendizaje automático: el sistema identifica patrones y tendencias de forma autónoma a través de algoritmos de aprendizaje automático y luego crea la mejor visualización para el conjunto de datos. Genera narrativas para sumergir a los espectadores y usuarios en la importancia de los datos.

2.5.3. Experiencia en la industria

Oracle está presente en todas las industrias a través de su amplia gama de soluciones, incluyendo el sector hotelero donde tiene 4,8mill de habitaciones de hotel conectadas a través de sus soluciones de gestión.

Algunos de sus clientes de la solución Oracle Analytics son Vodafone, FedEx, WesternDigital, AdventistHealth, AON, o DropBox.

3. ANÁLISIS DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL CON MAYOR IMPACTO EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL

A partir de la descripción general de las soluciones, abrimos este capítulo específico para analizar no sólo el alcance general e impacto en la industria que tienen, sino también analizar a nivel técnico y funcional si se adaptan a las necesidades del objetivo de la Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0.

3.1. Análisis general de Pros y Contras de las soluciones tecnológicas de Inteligencia empresarial

Basándonos en las descripciones de las diferentes soluciones mencionadas anteriormente, elaboramos un primer cuadro resumen con los Pros y Contras más generales, para posteriormente realizar un análisis más detallado y pormernorizado de cada una de las soluciones.

	Pros	Contras
Microsoft Power BI	Amplias capacidades vinculadas a los productos de Microsoft, incluido Azure	No es ideal para utilizarlo con aplicaciones y productos que no sean de Microsoft
Oracle	Ideal como complemento si se dispone de otras soluciones Oracle	Difícil integración con soluciones no Oracle.
MicroStrategy	Excelente opción para conectar datos	La interfaz puede ser difícil y costosa.
Qlik Sense	Plataforma potente y versátil con fuerte IA y ML	Carece de algunas funciones avanzadas que se encuentran en otras soluciones líderes
Tableau	Una interfaz de usuario y una experiencia de usuario excepcionales, con una profunda integración de Salesforce/CRM	Si no dispones de CRM Salesforce es costoso de integrar.

3.2. Ranking de evaluación de las soluciones tecnológicas de Inteligencia Empresarial

Para poder llevar a cabo este análisis pormenorizado, se elaboró un método de puntuación o ranking, que presentamos a continuación su cuadro resumen, y que contempla resultados tanto de evaluación interna realizada por nuestro grupo de expertos, como evaluaciones y estudios realizados por entidades de prestigio como la Consultora Gartner© con su "Cuadrante Mágico de Soluciones de Business Intelligence", un estudio que se publica anualmente y que sirve como referencia para todos los profesionales en el ámbito de evaluación de soluciones empresariales.

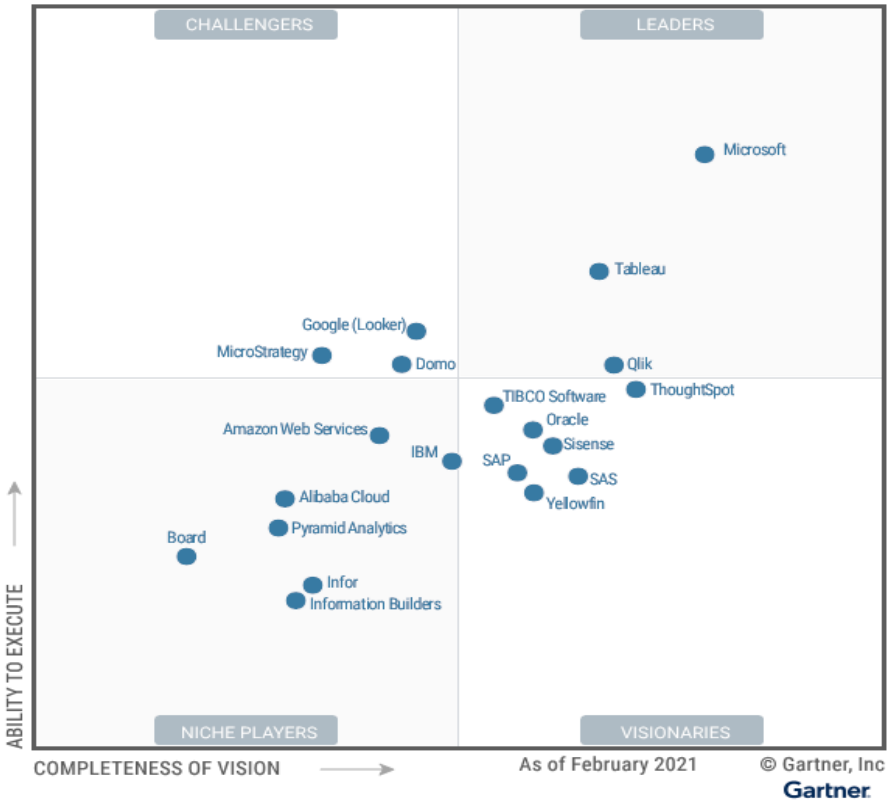
Las variables fundamentales para decidir qué solución es la idónea para este proyecto en concreto se basan en varios requerimientos:

- **FUNCIONALES**: aquellos imprescindibles para garantizar un cálculo avanzado de los datos disponibles, aplicando no sólo matemáticas fundamentales, sino también modelos predictivos que habiliten a nuestro proyecto a evolucionar en el tiempo.

- **TÉCNICOS**: Más centrados en las capacidades de las diferentes tipologías para adaptarse a los requisitos del proyecto, como son:

- la habilidad para escalar a un número incremental de usuarios,
- la potencia y solvencia para integrar datos desde multitud de orígenes y formatos,
- la gestión y custodia de los datos garantizando la anonimidad de los mismos, etc.

- **GARTNER**: Trasladamos a una unidad de medida de 0-100 los resultados arrojados por ese estudio independiente, para poder incorporar a la evaluación de cada una de las tecnologías no sólo el conocimiento adquirido en la evaluación de las soluciones, sino también el criterio aportado por estudios independientes.



Fuente Web: GARTNER

- **APLICABILIDAD EN EL SECTOR**: Dado que la selección de soluciones de este estudio se ha hecho pensando en su aplicabilidad para nuestro proyecto, ya en la fase de identificación de las mismas únicamente incluimos aquellas de aplicabilidad en la industria global, pero también específica en el sector turístico, de ahí que su puntuación sea igual entre las diferentes soluciones.

Cuadro resumen: Ranking de evaluación de soluciones tecnológicas de Inteligencia Empresarial

	Power BI	MicroStrategy	Qlik	tableau	ORACLE ANALYTICS CLOUD
PUNTUACIÓN TOTAL	**97**	**71**	**64**	**78**	**77**
Características Generales	100	100	100	100	100
Visualización	100	100	100	100	85
Facilidad de uso	85	60	50	50	20
Actualizaciones	90	70	70	100	100
Compatibilidad	100	100	100	100	100
Integración	100	40	20	80	20
Alojamiento Local - OnPremise	100	100	100	100	100
Alojamiento Cloud - SaaS	100	100	100	100	100
Precio asequible	100	50	10	0	50
Escalabilidad	100	60	50	100	100
Presencia en Sector Turismo	90	0	0	30	70

ANEXO II

DIAGNÓSTICO E INFORME DE APLICABILIDAD DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL

ANEXO II – DIAGNÓSTICO E INFORME DE APLICABILIDAD DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL

A continuación, se añade como Anexo II el Diagnóstico e informe de aplicabilidad de soluciones tecnológicas de inteligencia empresarial.

1. INTRODUCCIÓN: CONTEXTO

Del análisis de tecnologías obtenido en el entregable E1:Catálogo de Tecnologías de Inteligencia Empresarial para el sector hotelero, extraemos como conclusión que **la solución tecnológica base idónea para acometer la plataforma colaborativa de inteligencia empresarial es PowerBI de Microsoft.**

Actualmente es la herramienta líder del mercado que nos permite trabajar con pequeños y grandes volúmenes de información, integrada en la suite de soluciones de Microsoft con la compatibilidad que comporta.

Además, al permitir la gestión de usuarios con RSL (seguridad a nivel de registro) facilita la integración de diferentes establecimientos, pudiendo establecer qué información puede ver cada uno de ellos.

Tradicionalmente el sector hotelero ha recopilado los datos mediante Excel y utiliza diversos sistemas de gestión PMS (Property Management System). Los diferentes fabricantes de PMS están empezando a integrar PowerBI dentro de sus funcionalidades. Además, es más sencillo de implementar al ser una herramienta de Microsoft Office, el sistema operativo más extrendido en la industria hotelera que permite automatizar la extracción de datos de las diferentes fuentes del hotel (PMS, TPV, Contabilidad, Recursos Humanos, Google Analytics, MailChimp, bases de datos de SAP).

Tras la decisión consensuada del punto anterior, y las conclusiones extraidas de los Focus Groups y las fases de investigación, con el fin de determinar las tecnologías más adecuadas e identificar necesidades de Inteligencia empresarial para el sector hotelero, acometemos esta fase del proyecto que resulta en un entregable compuesto por el análisis de herramientas tecnológicas ya desarrolladas e implementadas en la industria hotelera: E2:Diagnóstico e Informe de aplicabilidad de soluciones tecnológicas de Inteligencia Empresarial para el sector turístico, que nos servirá como referencia de cara al diseño de propuestas específicas para la plataforma colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0.

2. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL OPERATIVAS EN EL SECTOR HOTELERO

En este capítulo se analizan tres soluciones existentes en el sector, y que sirven como base para el desarrollo de propuestas de una plataforma colaborativa para la industria hotelera.

Para dar homogeneidad a este análisis, cada producto se compone de una descripción comercial, beneficios de la solución y experiencia en la industria hotelera.

Finalmente, se presentará una evaluación de las tres soluciones basada en el alcance actual, requerimientos técnicos y alcance del proyecto completo.

2.1. BIONTREND

2.1.1. Descripción de la solución

BIONTREND es un cuadro de mando basado en POWER BI que proporciona al empresario hotelero una información de calidad de forma directa y actualizada prácticamente en tiempo real gracias a la conectividad de la herramienta con su sistema de gestión hotelera (PMS).

Esta herramienta de inteligencia empresarial permite a los hoteles conectados realizar un seguimiento de la situación actual, futura y pasada de la actividad turística.

Tiene como objetivo realizar un análisis predictivo que facilite la toma de decisiones empresariales, algo que puede ser de mucha utilidad en el escenario actual.

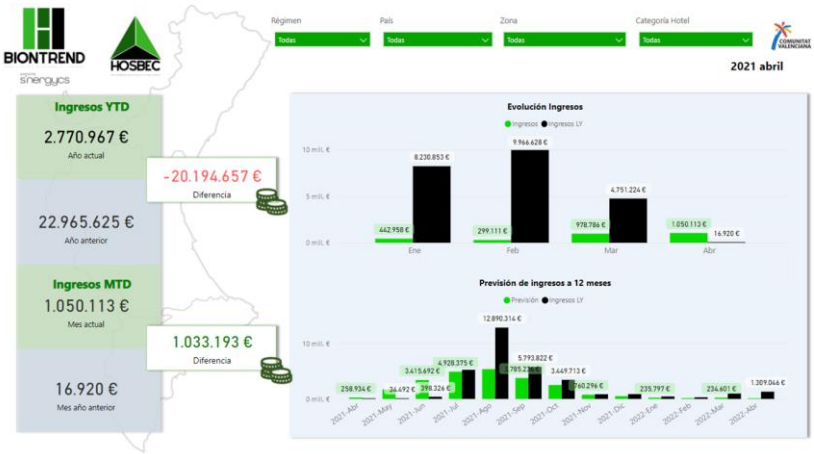
Además, se ha iniciado el estudio de desarrollo de la herramienta hacia las áreas de Eficiencia energética y también al área de gestión operativa (insumos, RRHH, comercial, etc..).

BIONTREND nace como una plataforma colaborativa en la que el desarrollo es modular y escalable. Todas las CCAA y destinos participantes acceden desde el principio a las funcionalidades existentes, y los nuevos entrantes desarrollan las nuevas funcionalidades que hacen crecer la herramienta para todos.

El paso lógico natural es, cuando exista una base de hoteles relevante, desarrollar conexiones con los ERP de los hoteles para poder obtener información de calidad y directa de indicadores de gestión operativa (insumos, RRHH, comercial, etc) y también con los sistemas de gestión de mantenimiento (BMS) para incluir funcionalidades de comparativa y análisis predictivo de consumos energéticos.

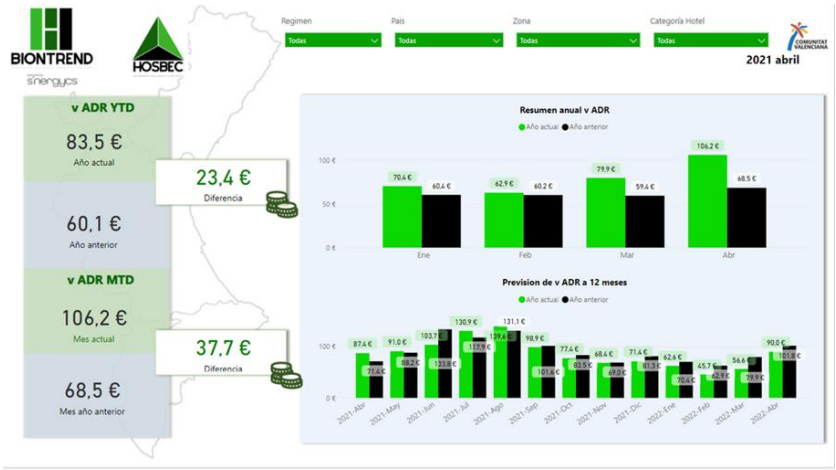
Actualmente BIONTREND cuenta con las siguientes **funcionalidades**:

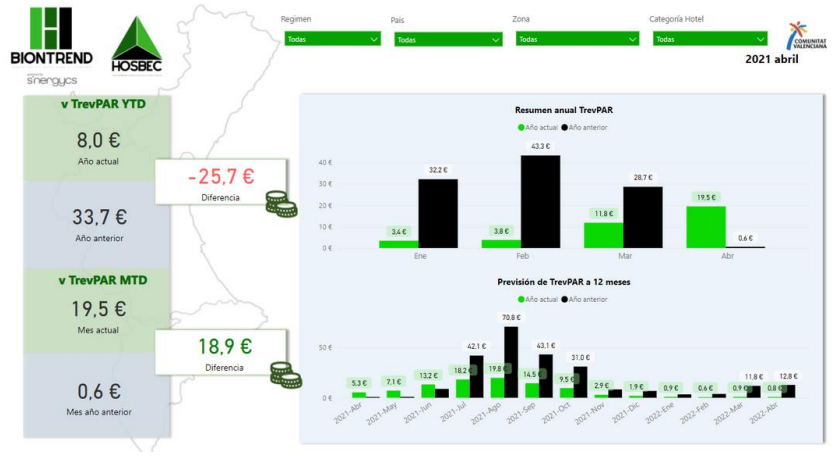
- **Ingresos**: Evolución de ingresos totales del año en curso y previsión de los próximos 12 meses.



- **Ocupación**: Evolución del % de ocupación del año en curso y previsión de los próximos 12 meses.

- **Habitaciones**: Evolución del nº de habitaciones vendidas del año en curso y previsión de próx. 12 meses.
- **Pernoctaciones**: Evolución del nº de pernoctaciones del año en curso y previsión de los próx. 12 meses.
- **ADR y RevPar**: Evolución de los conceptos de ADR* y REVPAR* en el año en curso y previsión para los siguientes 12 meses.





- **Análisis por Régimen**: Análisis y comparativa de las diferentes variables según régimen alimenticio.
- **Análisis por Países**: Análisis y comparativa del nº de habitaciones vendidas e ingresos por nacionalidades.

- **Análisis de cancelaciones**: Vista/dashboard para el análisis de la evolución de las cancelaciones.
- **Análisis de evolución de ventas:** Evolución del nº de habitaciones vendidas por semanas del año en curso y comparativa con el período anterior.
- **Análisis comparativo con Set competitivo:** Evolución del % de ocupación y del vADR del hotel en comparación con el set competitivo para el período seleccionado. Comparativa de los ingresos medios, pernoctaciones y habitaciones vendidas del hotel con el set competitivo.
- **Análisis comparativo de periodos:** Panel comparativo de las diferentes variables para dos períodos seleccionados (período A vs. período B).
- **Resumen cuadro de mando del destino:** Panel resumen comparativo de de las diferentes variables en dos períodos (mes en curso vs. año anterior). Cuadro resumen de evolución de la venta de habitaciones en los últimos 5 días.

BIONTREND muestra **Gráficos comparativos** con el período anterior y las previsiones a un año vista.

En cada funcionalidad, se pueden realizar **filtros** para afinar el análisis:

- Régimen alimenticio
- País de origen
- Zona

Dispone de **Sistema de alertas** quincenal para avisar a los hoteles si tienen una ocupación media mensual por encima del 80%, un nº elevado de reservas sin valorar o reservas valoradas por importes excesivamente elevados .

En 2022 está previsto desarrollar:

- Análisis por **canal de distribución** (web, OTAs, AA.VV, bedbanks,...)
- Análisis por tipología de habitaciones
- Incorporación de la primera versión del **modelo predictivo**

Además, desde Andalucía se va a integrar en 2022 con fuentes externas de datos para nutrir al modelo predictivo (AENA, Skyscanner, Mabrian, AirDNA, INE, Google Trends - Insights,..).

El desarrollo se plantea en cuatro ámbitos para 2022:

1. **Desarrollo orgánico en C. Valenciana y Andalucía**. Desarrollo de nuevas funcionalidades y captación de hoteles.
2. **Desarrollo territorial en otras comunidades autónomas** para que se sumen a BIONTREND y utilicen sin coste las funcionalidades ya desarrolladas, a la vez que se comprometen a hacer crecer la herramienta con una nueva funcionalidad, que pueda ser compartida por todos.
3. **Desarrollo a nivel nacional** de otras iniciativas como por ejemplo las desarrolladas por SETUR – Segittur en la Plataforma de gestión de DTI, como caso de uso de IA aplicado al sector hotelero.
4. **Desarrollo hacia otras áreas** de la herramienta de IA y análisis predictivo, como la Eficiencia energética y al área de gestión operativa (insumos, RRHH, comercial, etc.).

Los requisitos para adherirse a BIONTREND

- ✓ **Ser un Hotel.** La herramienta está diseñada para establecimientos cuya tipología sea la hotelera debido a las diferentes tipologías de unidades de alojamiento, los KPI's, etc.
- ✓ **Firmar un acuerdo de confidencialidad.** Con el fin de garantizar la confidencialidad de los datos, todo hotel que forme parte de BIONTREND, deberá firmar un NDA (acuerdo de confidencialidad).
- ✓ **Colaboración con la gestión de los datos.** Cada hotel es responsable de realizar diariamente los cierres en su PMS y de informar en caso de cierre/apertura para garantizar la calidad y actualización de los datos.

2.1.2. Beneficios de BIONTREND

Las principales ventajas a destacar de la solución BIONTREND son:

- **Calidad del dato.** Los datos de los hoteles se obtienen de forma automática gracias a la conexión con sus sistemas de gestión (PMS), por tanto, los datos son 100% reales.
- **Comparativa con competidores.** El hotel tiene la posibilidad de crear su set competitivo para comparar sus propios datos con la competencia o con el conjunto de hoteles del destino.
- **Análisis predictivo.** Datos agrupados tanto a pasado como a futuro y actualizados diariamente de forma automática. Gracias a ello, es posible analizar tendencias y comportamientos de la demanda en el futuro.
- **Fácil integración.** BIONTREND está integrado actualmente con doce PMS. Las nuevas integraciones se realizan a través de un partner tecnológico especializado.

Gracias al carácter colaborativo de BIONTREND, los beneficios son compartidos:

<u>Para el Hotelero</u>

- Disponer de información agregada de valor y previsiones basadas en datos reales para tomar decisiones estratégicas a futuro.
- Posibilidad de compararse con un set competitivo y evaluar su desempeño de manera analítica con su competencia.

<u>Para el Destino</u>

- Obtener una foto real online, datos pasados y previsiones a futuro, del posicionamiento del destino en todas las variables de negocio, segmentada por países, canales, zonas, regímenes… lo que le permite optimizar campañas y acciones de marketing

Para la Asociación

- Ofrecer a sus establecimientos asociados una herramienta automatizada muy valiosa que les permitirá tomar las decisiones teniendo en cuenta un mayor número de datos y previsiones.
- Conseguir que se asocien nuevos hoteles al ofrecerles este servicio como valor añadido.
- Poner a disposición de sus establecimientos asociados una herramienta automatizada muy valiosa que les permitirá tomar las decisiones teniendo en cuenta un mayor número de datos y previsiones.
- Disponer de la opción de un servicio para sus hoteles mediante una contraprestación económica.
- Obtener datos comparativos de su región segmentada por tipo de negocio, categoría, país, etc. e incluso comparación con otras regiones en el ámbito nacional.

2.1.3. Experiencia en la industria Hotelera

Actualmente BIONTREND está implantado en más de cien hoteles en la Comunidad Valenciana, en doce destinos turísticos, en hoteles situados en 12 poblaciones diferentes de la Comunidad Valenciana: 72 hoteles de Alicante, 10 de Castellón y 13 de Valencia.

BIONTREND está integrado con 12 PMS: Hestia, Masteryield, Prestige, Timón, Tesipro, Suite, Navision-Quonext, 4GESC, Avalon, Opera, ICG.

Para 2022 se está cerrando la implantación en Andalucía con 10 hoteles más este primer año y 2 nuevos PMS y se han planteado propuestas para otras CCAA como: Canarias, Aragón, Baleares y Cataluña.

2.2. OVERGOP

2.2.1. Descripción de la solución

OVERGOP es un Financial Management System para el Sector Hotelero basado en POWER BI que permite, a través de la conectividad con los ERP de los clientes, disponer de un completo set de análisis no sólo del P&G, Balance, Cash Flow y EFE, sino también incluye la elaboración de la Cuenta de Resultados Analítica

conforme a los fundamentos del USALI (modelo normalizado en el Sector Hotelero).

Este producto, que pertenece a la familia de desarrollos de HOTELDATAFLOW, tiene una derivada llamada OVERGOP BENCHMARK, preparada para medir no sólo el desempeño operativo global del hotel de forma independiente, sino también la incorporación de otros hoteles para conformar un set competitivo y una herramienta de Benchmark focalizada en el Control de Gestión.

Sus beneficios son los siguientes:

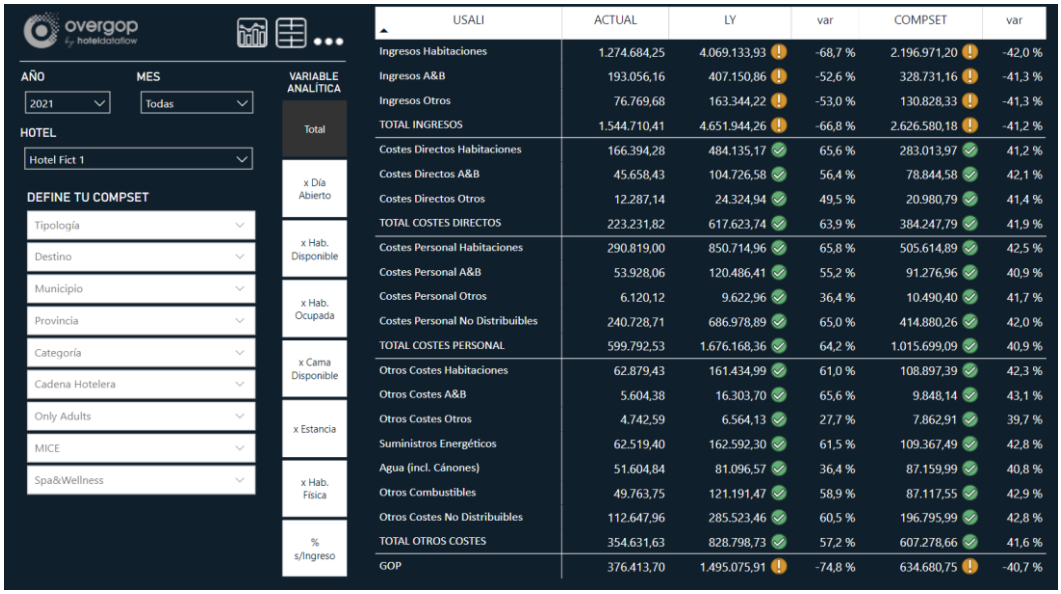
- Medir la evolución hotel con respecto al Set Competitivo definido no sólo a nivel global, sino por partidas agrupadas de ingresos y costes, siguiendo la estructura USALI.
- Analizar el desempeño en las áreas clave de la operativa hotelera por departamentos agregados (ingresos, suministros energéticos, personal, etc) para poder localizar oportunidades de mejora y tomar las mejores decisiones estratégicas en todo momento.
- Calcular todos los ratios disponibles en el sector manteniendo la misma estructura de análisis (total, por habitación ocupada, por habitación disponible, por cliente alojado, por habitación física, por porcentaje de costes sobre ingresos, etc).

Este proyecto requiere, para su completa usabilidad, una conectividad con los hoteles participantes que, agrupados, conformarán el set competitivo de cada hotel para poder comparar su desempeño por categoría, localización, producto y un largo etcétera.

Los métodos de envío de datos son automáticos si el hotel ya utiliza OVERGOP como producto propio, y si no lo usa entonces conectividad con el ERP de cada hotel, o cumplimentación de un formulario mensual o envío periódico de archivos en un formato predefinido.

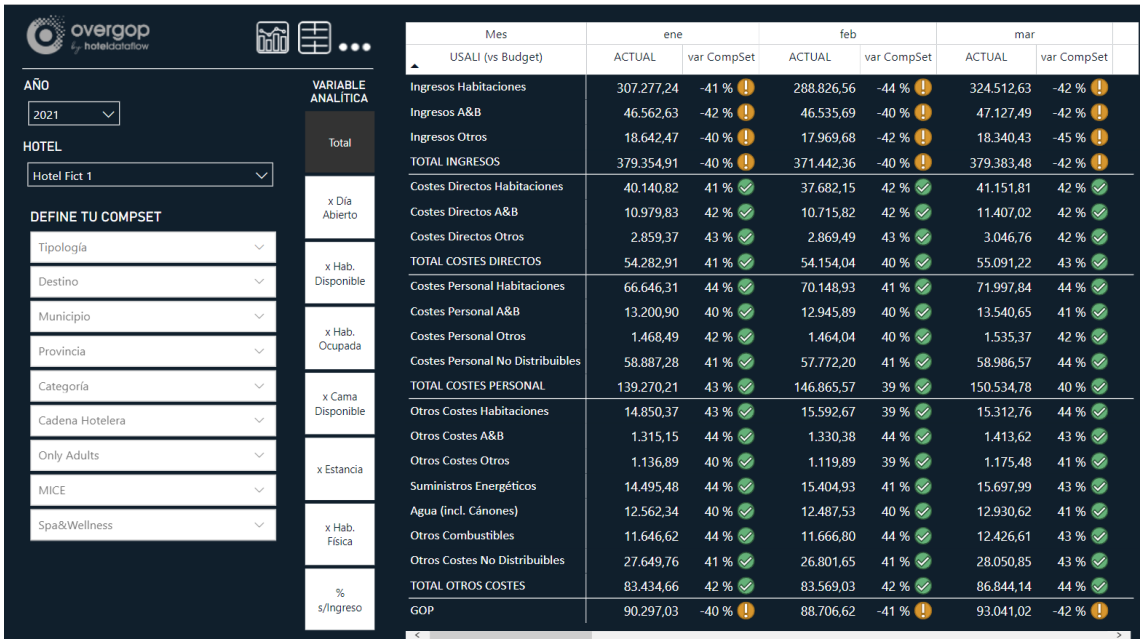
A continuación, se muestra un extracto del informe comparativo generado en sus diferentes visualizaciones:

Representación gráfica de los principales indicadores tanto del hotel como del set competitivo definido, en toda la variedad de cálculos analíticos



USALI	ACTUAL	LY	var	COMPSET	var
Ingresos Habitaciones	1.274.684,25	4.069.133,93	-68,7 %	2.196.971,20	-42,0 %
Ingresos A&B	193.056,16	407.150,86	-52,6 %	328.731,16	-41,3 %
Ingresos Otros	76.769,68	163.344,22	-53,0 %	130.828,33	-41,3 %
TOTAL INGRESOS	1.544.710,41	4.651.944,26	-66,8 %	2.626.580,18	-41,2 %
Costes Directos Habitaciones	166.394,28	484.135,17	65,6 %	283.013,97	41,2 %
Costes Directos A&B	45.658,43	104.726,58	56,4 %	78.844,58	42,1 %
Costes Directos Otros	12.287,14	24.324,94	49,5 %	20.980,79	41,4 %
TOTAL COSTES DIRECTOS	223.231,82	617.623,74	63,9 %	384.247,79	41,9 %
Costes Personal Habitaciones	290.819,00	850.714,96	65,8 %	505.614,89	42,5 %
Costes Personal A&B	53.928,06	120.486,41	55,2 %	91.276,96	40,9 %
Costes Personal Otros	6.120,12	9.622,96	36,4 %	10.490,40	41,7 %
Costes Personal No Distribuibles	240.728,71	686.978,89	65,0 %	414.880,26	42,0 %
TOTAL COSTES PERSONAL	599.792,53	1.676.168,36	64,2 %	1.015.699,09	40,9 %
Otros Costes Habitaciones	62.879,43	161.434,99	61,0 %	108.897,39	42,3 %
Otros Costes A&B	5.604,38	16.303,70	65,6 %	9.848,14	43,1 %
Otros Costes Otros	4.742,59	6.564,13	27,7 %	7.862,91	39,7 %
Suministros Energéticos	62.519,40	162.592,30	61,5 %	109.367,49	42,8 %
Agua (incl. Cánones)	51.604,84	81.096,57	36,4 %	87.159,99	40,8 %
Otros Combustibles	49.763,75	121.191,47	58,9 %	87.117,55	42,9 %
Otros Costes No Distribuibles	112.647,96	285.523,46	60,5 %	196.795,99	42,8 %
TOTAL OTROS COSTES	354.631,63	828.798,73	57,2 %	607.278,66	41,6 %
GOP	376.413,70	1.495.075,91	-74,8 %	634.680,75	-40,7 %

Análisis acumulado en función del período seleccionado, comparando el hotel con el compset definido en todas la variedad de cálculos analíticos y con avisos de desviaciones



Mes	ene		feb		mar	
USALI (vs Budget)	ACTUAL	var CompSet	ACTUAL	var CompSet	ACTUAL	var CompSet
Ingresos Habitaciones	307.277,24	-41 %	288.826,56	-44 %	324.512,63	-42 %
Ingresos A&B	46.562,63	-42 %	46.535,69	-40 %	47.127,49	-42 %
Ingresos Otros	18.642,47	-40 %	17.969,68	-42 %	18.340,43	-45 %
TOTAL INGRESOS	379.354,91	-40 %	371.442,36	-40 %	379.383,48	-42 %
Costes Directos Habitaciones	40.140,82	41 %	37.682,15	42 %	41.151,81	42 %
Costes Directos A&B	10.979,83	42 %	10.715,82	42 %	11.407,02	42 %
Costes Directos Otros	2.859,37	43 %	2.869,49	43 %	3.046,76	42 %
TOTAL COSTES DIRECTOS	54.282,91	41 %	54.154,04	40 %	55.091,22	43 %
Costes Personal Habitaciones	66.646,31	44 %	70.148,93	41 %	71.997,84	44 %
Costes Personal A&B	13.200,90	40 %	12.945,89	40 %	13.540,65	41 %
Costes Personal Otros	1.468,49	42 %	1.464,04	40 %	1.535,37	42 %
Costes Personal No Distribuibles	58.887,28	41 %	57.772,20	41 %	58.986,57	44 %
TOTAL COSTES PERSONAL	139.270,21	43 %	146.865,57	39 %	150.534,78	40 %
Otros Costes Habitaciones	14.850,37	43 %	15.592,67	39 %	15.312,76	44 %
Otros Costes A&B	1.315,15	44 %	1.330,38	44 %	1.413,62	43 %
Otros Costes Otros	1.136,89	40 %	1.119,89	39 %	1.175,48	41 %
Suministros Energéticos	14.495,48	44 %	15.404,93	41 %	15.697,99	43 %
Agua (incl. Cánones)	12.562,34	40 %	12.487,53	40 %	12.930,62	41 %
Otros Combustibles	11.646,62	44 %	11.666,80	44 %	12.426,61	43 %
Otros Costes No Distribuibles	27.649,76	41 %	26.801,65	41 %	28.050,85	43 %
TOTAL OTROS COSTES	83.434,66	42 %	83.569,03	42 %	86.844,14	44 %
GOP	90.297,03	-40 %	88.706,62	-41 %	93.041,02	-42 %

Análisis mensualizado en función del período seleccionado, comparando el hotel con el compset definido en toda la variedad de cálculos analíticos y con avisos de desviaciones

2.2.2. Beneficios de OVERGOP BENCHMARK

Las principales ventajas a destacar de la solución son:

- **Calidad del dato.** Los datos de los hoteles se obtienen directamente de su contabilidad, por lo que la fiabilidad es máxima.
- **Ratios Analizados.** Todas las variantes existentes a nivel de departamento y área.
- **Actualizaciones.** El modelo se actualiza mensualmente, una vez se ha cerrado el período contable.
- **Usabilidad.** Un aplicativo de fácil uso y lectura, preparado para tomar decisiones de alto valor.
- **Definición del Compset.** Por categoría, localización, tipo de producto y un largo etcétera.
- **Integrado con Hoteldataflow.** Para aprovechar e integrar tecnologías de modelos adicionales como predicciones futuras en diferentes escenarios, lo que permite calcular automáticamente la proyección de toda la cuenta de resultados tanto del hotel como del compset.

2.2.3. Experiencia de la industria hotelera

OVERGOP cumple su segundo año de vida y, en este momento, es un referente en el análisis avanzado de datos para la industria hotelera para las áreas económico-financiera y de operaciones, e implementado en más de 350 hoteles en alguna de sus versiones (pago por uso, adquisición, etc).

Pertenece a la familia de productos hoteleros HOTELDATAFLOW, que cuenta en su haber con más de 550 hoteles trabajando a diario con nuestra tecnología y llevando su análisis a otro nivel.

Entre otros productos de la familia HOTELDATAFLOW se encuentra REVTOOL, para el área comercial y de revenue global utilizando modelos predictivos avanzados, BENCHMARKHOTELERO para el análisis de tendencias del sector y DEEPUPSELL para el incremento de ventas de upselling en hoteles de la mano de modelos de Inteligencia Artificial.

2.3. BENCHMARKHOTELERO

2.3.1. Descripción de la solución

BENCHMARKHOTELERO es un cuadro de mando basado en POWER BI que proporciona al empresario hotelero una información de calidad de forma directa gracias a la conectividad de la herramienta con los datos del INE (Instituto Nacional de Estadística).

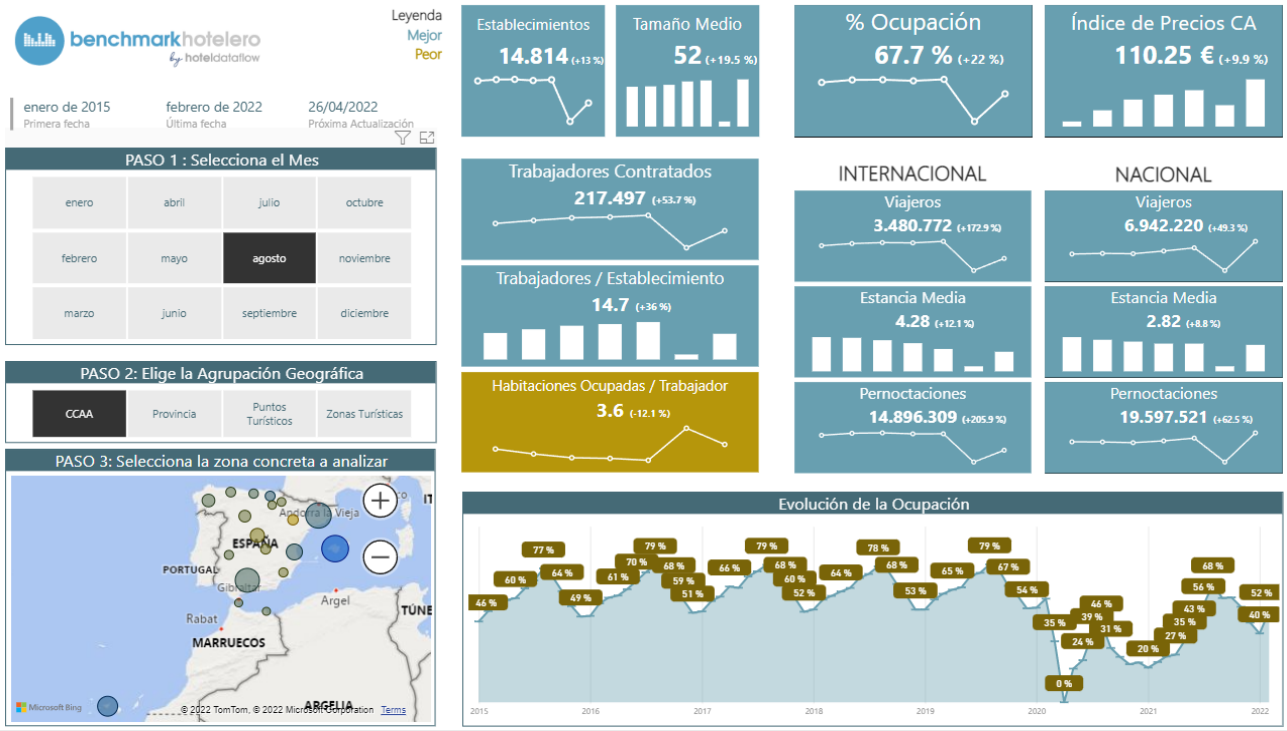
Esta herramienta de inteligencia empresarial tiene como objetivo normalizar los datos brutos disponibles y transformarlos en información usable para cualquier usuario interesado en el desempeño del Sector Hotelero Español.

Sus beneficios en la versión gratuita son los siguientes:

- Medir la evolución del Sector en métricas clave como número de establecimientos abiertos, tamaño promedio, tasa de ocupación, índice de precios, ratios sobre el desempeño del personal (contrataciones, productividad) y análisis de los viajeros nacionales e internacionales (estancia media, pernoctaciones).
- Datos a nivel nacional, por CCAA, Provincias, Zonas Turísticas y Puntos Turísticos.
- Evolución histórica (desde enero del 2015) en ocupación y actualización mensual.

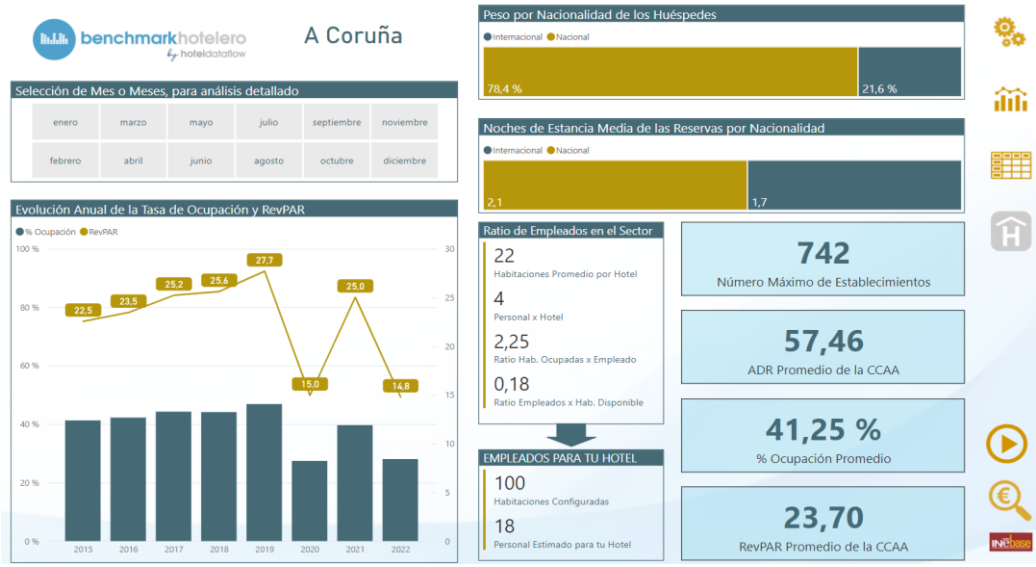
En la versión de pago, el usuario interesado (hoteles, fondos de inversión, asset management, etc) puede aprovecharse de nuestros modelos predictivos para poder elaborar con facilidad proyecciones de la Cuenta de Resultados, medir el ROI derivado de la operativa en operaciones de compra venta y analizar las tendencias del Sector en su Zona Geográfica tanto en ocupación como en ADR.

A continuación, se muestra un extracto del informe gratuito donde, de forma interactiva, se puede navegar por los datos y analizar el desempeño histórico tanto a nivel Nacional, como hasta nivel de Puntos Turísticos:

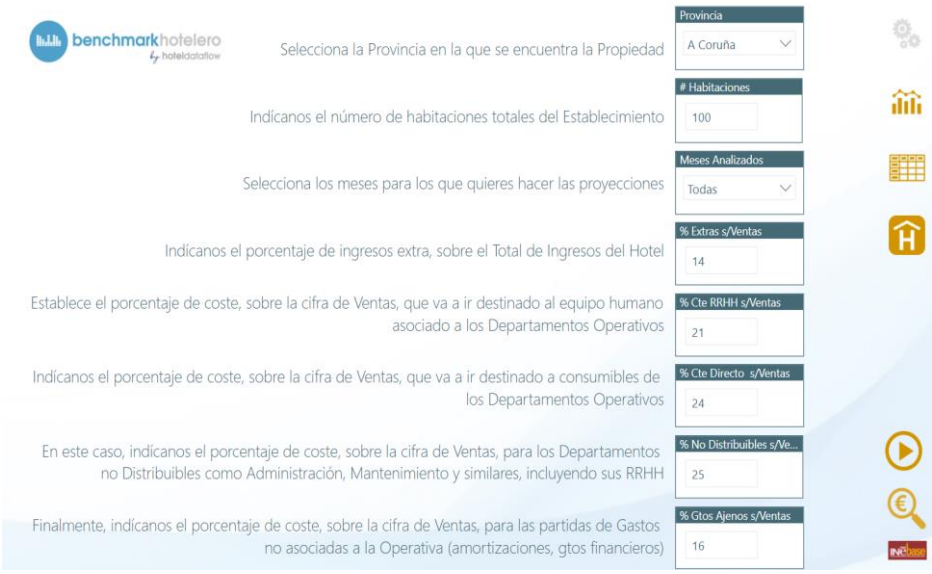


El modelo de pago por uso tiene además otros alcances como se muestra a continuación:

Manual de uso en la aplicación

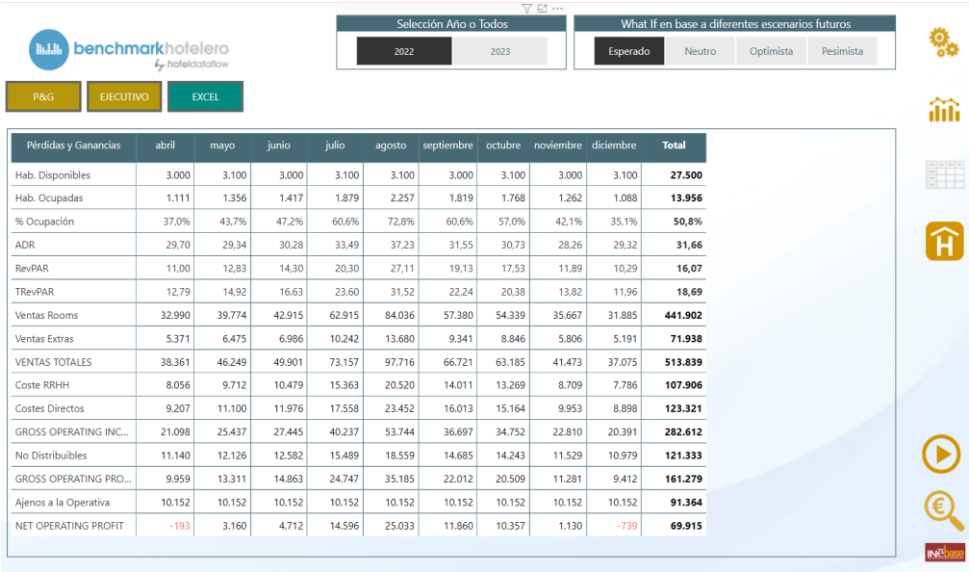


Análisis del Sector en la Provincia donde se sitúa el hotel consultado



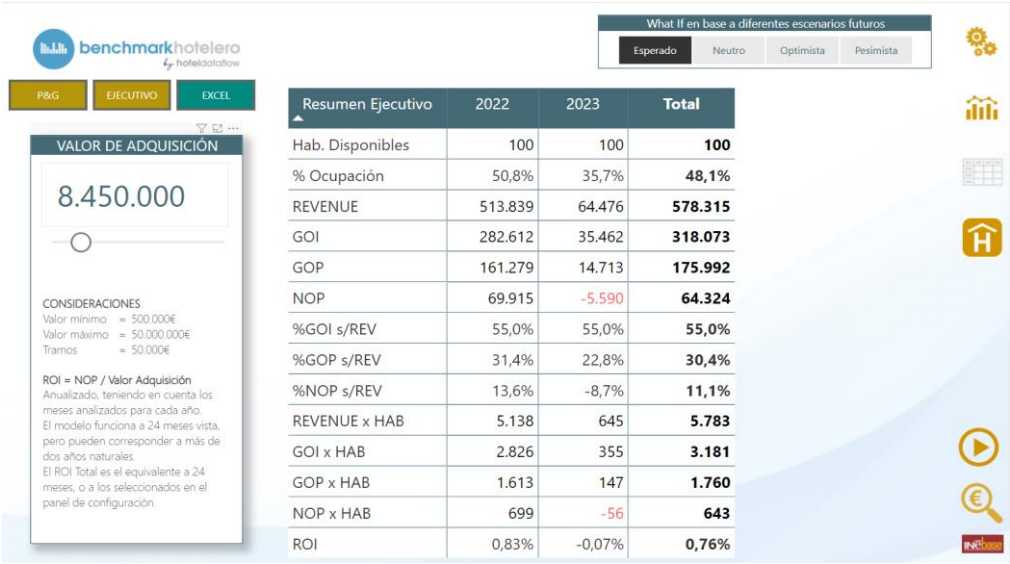
Inserción de datos maestros del hotel para el que se hace la consulta

Propuesta automática de ocupación y ADR para editar por parte del usuario



Pérdidas y Ganancias	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Hab. Disponibles	3.000	3.100	3.000	3.100	3.100	3.000	3.100	3.000	3.100	**27.500**
Hab. Ocupadas	1.111	1.356	1.417	1.879	2.257	1.819	1.768	1.262	1.088	**13.956**
% Ocupación	37,0%	43,7%	47,2%	60,6%	72,8%	60,6%	57,0%	42,1%	35,1%	**50,8%**
ADR	29,70	29,34	30,28	33,49	37,23	31,55	30,73	28,26	29,32	**31,66**
RevPAR	11,00	12,83	14,30	20,30	27,11	19,13	17,53	11,89	10,29	**16,07**
TRevPAR	12,79	14,92	16,63	23,60	31,52	22,24	20,38	13,82	11,96	**18,69**
Ventas Rooms	32.990	39.774	42.915	62.915	84.036	57.380	54.339	35.667	31.885	**441.902**
Ventas Extras	5.371	6.475	6.986	10.242	13.680	9.341	8.846	5.806	5.191	**71.938**
VENTAS TOTALES	38.361	46.249	49.901	73.157	97.716	66.721	63.185	41.473	37.075	**513.839**
Coste RRHH	8.056	9.712	10.479	15.363	20.520	14.011	13.269	8.709	7.786	**107.906**
Costes Directos	9.207	11.100	11.976	17.558	23.452	16.013	15.164	9.953	8.898	**123.321**
GROSS OPERATING INC...	21.098	25.437	27.445	40.237	53.744	36.697	34.752	22.810	20.391	**282.612**
No Distribuibles	11.140	12.126	12.582	15.489	18.559	14.685	14.243	11.529	10.979	**121.333**
GROSS OPERATING PRO...	9.959	13.311	14.863	24.747	35.185	22.012	20.509	11.281	9.412	**161.279**
Ajenos a la Operativa	10.152	10.152	10.152	10.152	10.152	10.152	10.152	10.152	10.152	**91.364**
NET OPERATING PROFIT	-193	3.160	4.712	14.596	25.033	11.860	10.357	1.130	-739	**69.915**

Proyección automática de la Cuenta de Resultados en diferentes escenarios (esperado, neutro, optimista y pesimista)



Resumen Ejecutivo	2022	2023	Total
Hab. Disponibles	100	100	**100**
% Ocupación	50,8%	35,7%	**48,1%**
REVENUE	513.839	64.476	**578.315**
GOI	282.612	35.462	**318.073**
GOP	161.279	14.713	**175.992**
NOP	69.915	-5.590	**64.324**
%GOI s/REV	55,0%	55,0%	**55,0%**
%GOP s/REV	31,4%	22,8%	**30,4%**
%NOP s/REV	13,6%	-8,7%	**11,1%**
REVENUE x HAB	5.138	645	**5.783**
GOI x HAB	2.826	355	**3.181**
GOP x HAB	1.613	147	**1.760**
NOP x HAB	699	-56	**643**
ROI	0,83%	-0,07%	**0,76%**

Análisis Ejecutivo y ROI a partir de la valoración del inmueble

2.3.2. Beneficios de BENCHMARKHOTELERO

Las principales ventajas a destacar de la solución son:

- **Calidad del dato.** Los datos de los hoteles se obtienen directamente del INE, una única integración que permite obtener datos de más de 16.000 establecimientos.
- **Actualizaciones.** El modelo se actualiza el día 24 de cada mes, momento en el que el INE publica los resultados del mes anterior.
- **Análisis predictivo.** Gracias a nuestros modelos predictivos, el usuario puede elaborar proyecciones de su Cuenta de Resultados, aprovechándose del conocimiento global del Sector.
- **Usabilidad.** Un aplicativo sencillo en su versión gratuita, y con acompañamento guiado en la versión de pago para la elaboración de proyecciones.
- **Accesibilidad.** La versión gratuita está disponible para cualquier usuario interesado en conocer el desempeño del Sector. La versión de pago tiene un coste de 99€ con acceso ilimitado de 30 días, o de 599€ para acceso ilimitado durante un año completo.
- **Exportación a Excel.** La versión de pago incluye la posibilidad de exportar la proyección de la Cuenta de Resultados automática a Excel, para que el usuario la incluya en sus informes operativos o de presentación de datos a inversores o Consejos de Administración.
- **Integrado con Hoteldataflow.** Para aprovechar e integrar tecnologías de modelos adicionales como estructuras de ingresos y gastos de hoteles y competidores, lo que permite calcular automáticamente la proyección de toda la cuenta de resultados tanto del hotel como del compset.

2.3.3. Experiencia en la industria Hotelera

BENCHMARKHOTELERO cumple su segundo año de vida y, en su versión gratuita, está disponible para cualquier usuario directamente en https://benchmarkhotelero.com

Incluye también el acceso limitado a la versión de pago para poder hacer consultas y pruebas de proyecciones, sin la posibilidad de exportar los datos a Excel.

Actualmente, el producto recibe más de 3.000 visitas al mes en su versión gratuita y más de 150 hoteleros han disfrutado de la versión de pago para poder utilizar nuestros modelos predictivos para la elaboración de sus Cuentas de Resultados.

Pertenece a la familia de productos hoteleros HOTELDATAFLOW, que cuenta en su haber con más de 550 hoteles trabajando a diario con nuestra tecnología y llevando su análisis a otro nivel.

Entre otros productos de la familia HOTELDATAFLOW se encuentra REVTOOL, para el área comercial y de revenue global utilizando modelos predictivos avanzados, OVERGOP como Financial Management System para las áreas financiera y de operaciones y DEEPUPSELL para el incremento de ventas de upselling en hoteles de la mano de modelos de Inteligencia Artificial.

3. ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE INTELIGENCA EMPRESARIAL OPERATIVAS EN EL SECTOR HOTELERO

A partir de la descripción general de las soluciones sectoriales detectadas, abrimos este capítulo específico para analizar no sólo el alcance general e impacto que tienen, sino también analizar, a nivel técnico y funcional, si se adaptan a las necesidades y objetivos de la Plataforma colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0.

3.3. Ranking de evaluación de las herramientas tecnológicas de Inteligencia Empresarial operativas en el sector hotelero

Para poder llevar a cabo este análisis pormenorizado, hemos elaborado un ranking de evaluación que contempla resultados tanto a nivel de alcance actual y requerimientos técnicos, como de capacidad de escalabilidad de cara al crecimiento futuro de la plataforma.

Los criterios de evaluación utilizados son los siguientes, puntuados en escala de 0-100:

- **Alcance actual:**
  - Área Comercial (ingresos de alojamiento)
  - Área Ingresos Totales (ingresos por puntos de venta)
  - Área Control de Gestión modelo USALI
  - Elaboración Automática de Proyecciones y Presupuestos
  - Modelos Predictivos en Ventas
  - Modelos Predictivos en Cuenta de Resultados
  -
- **Requerimiento técnicos:**
  - Integración con PMS (Property Management System)
  - Integración con ERP (Enterprise Resource Planning)
  - Integración con INE (Instituto Nacional de Estadística)
  - Integración con otros productos analizados
  - Seguridad de Datos

- **Alcance del Proyecto:**
  - Compset (Set de Competidores) a nivel Geográfico
  - Compset (Set de Competidores) a nivel de Producto (categoría, servicios, etc.)
  - Datos obtenidos por cada uno de los establecimientos
  - Datos obtenidos a nivel global (INE)

3.4. Cuadro Resumen de resultados

	BIONTREND	overgop by hoteldataflow	benchmarkhotelero by hoteldataflow
PUNTUACIÓN GLOBAL	62	82	52
ALCANCE ACTUAL	50	67	58
1.1 Área Comercial (ingresos de alojamiento)	100	100	50
1.2 Área Ingresos Totales (ingresos por puntos de venta)	100	100	60
1.3 Área Control de Gestión modelo USALI	0	100	80
1.4 Elaboración Automática de Proyecciones y Presupuestos	0	0	60
1.5 Modelos Predictivos en Ventas	100	100	0
1.6 Modelos Predictivos en Cuenta de Resultados	0	0	100
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	60	80	52
2.1 Integración con PMS	100	100	0
2.2 Integración con ERP	0	100	0
2.3 Integración con INE	0	0	100
2.5 Integración con otros productos analizados	100	100	60
2.6 Seguridad de Datos	100	100	100
ALCANCE DEL PROYECTO	75	100	45
3.1 Compset a nivel Geográfico	100	100	80
3.2 Compset a nivel de Producto (categoría, servicios, etc)	100	100	0
3.3 Datos obtenidos por cada uno de los hoteles	100	100	0
3.4 Datos obtenidos a nivel global (INE)	0	100	100

4. PROPUESTA TÉCNICA

Como conclusión de la evaluación de las diferentes herramientas tecnológicas de Inteligencia Empresarial operativas en el Sector Hotelero y de cara a afrontar el diseño de dos propuestas técnicas de contenido para la plataforma colaborativa, la conclusión obtenida a través de los diferentes Focus Group es la de **desarrollar como prioridad dos modelos de información** dentro de una misma plataforma colaborativa, considerando cada uno de ellos como una propuesta técnica individual de contenido.

Estos modelos de información abarcan las dos áreas fundamentales en la gestión de alojamientos turísticos: **Área Comercial y Área Control de Gestión**, y representan áreas operativas principales de dónde extraer los datos, poniéndose de manifiesto, durante los Focus Groups realizados, la necesidad de poder incorporar en un futuro otras áreas clave de gestión como la de Eficiencia Energética.

A continuación, se incluye una representación gráfica de la posible estructura de la plataforma colaborativa incluyendo los modelos de información identificados como críticos para el sector hotelero durante los Focus Groups y los diferentes sistemas existentes en los establecimientos alojativos: fuentes de extracción de datos.

4.3. Diseño de los modelos de información y propuesta de contenido

Los modelos de información se llevarán a cabo a partir de las soluciones ya existentes en el mercado, que actualmente cubren una parte de las necesidades del sector hotelero en materia de Inteligencia Empresarial, pero lo hacen de forma aislada y no unificada, de ahí la necesidad de una plataforma colaborativa común que cubra las necesidades de todo tipo de establecimientos y destinos, detectada durante los Focus Groups.

Los modelos de información serán considerados "módulos" o secciones integrantes de la plataforma colaborativa, de tal manera que se puedan ir incorporando nuevos que cubran las necesidades de Inteligencia Empresarial del sector Hotelero y permitan la gestión integral en un futuro.

Estos modelos de información se pueden ver alterados en función de los resultados obtenidos en futuros focus group y/o durante el diseño del mock-up para la realización del proyecto piloto, adaptándose a las necesidades detectadas en cada momento.

4.3.3. Propuesta 1: Contenido Área Comercial

Área Comercial

Se tomará como base el desarrollo de la herramienta BIONTREND.

Este diseño debe incluir información relativa a la evolución de la comercialización en alojamientos turísticos, permitiendo la comparativa entre los datos del usuario y el set competitivo que se definida.

De esa forma, la plataforma permitirá al usuario no sólo monitorear su evolución en la comercialización, sino también compararla con el desempeño de sus competidores, evaluando especialmente ratios fundamentales como ADR (AvailableDailyRoom), RevPAR (RevenuePerAvailableRoom), Ocupación, demanda, etc.

REQUISITOS GENERALES

- Acceso 100% iCloud con usuario y password
- Anonimización del proveedor de datos (hotel)
- Categorización del proveedor de datos (hotel):

- Categoría
- País
- Zona
- Localización
- Destino
- Tipo de establecimeinto
- Régimen Alimenticio

- Envío de datos:
  - x Integración con PMS (Property Management System)

REQUISITOS DEL REPORTING

- Análisis de resultados
  - Resultados en tiempo real - en curso (YTD- Year-To-Date)
  - Resultados cristalizados (a pasado)
  - Proyección futura (estimación de resultados a 12 meses)

- Comparativos dinámicos

- Año de referencia y período
  - Compset por categoría
  - Compset por país
  - Compset por zona
  - Compset por localización
  - Compset por destino
  - Compset por tipo de establecimiento
  - Compset por régimen alimenticio

- Dashboard dinámico
  - Visión de datos en representación gráfica
  - Visión de datos en formato tabla/matriz
  - Representación cartográfica

- KPIs analíticos en todas sus variantes:
  - Cifras totales
  - x mes
  - x ventas
  - x % ingresos
  - x estancia
  - x periodo
  - x reserva
  - x % cancelaciones

ESTRUCTURA ANALÍTICA

- INGRESOS
- OCUPACIÓN
- HABITACIONES
- PERNOCTACIONES
- CANCELACIONES
- ADR (Available Daily Room)
- REVPAR (Revenue per Avalilable Room)
- ANÁLISIS POR RÉGIMEN ALIMENTICIO
- ANÁLISIS POR PAÍS
- ANÁLISIS DE VENTAS
  - STLY (Same Time Last Year)
- ANÁLISIS POR HOTELES
- COMPARATIVO POR PERIODOS PERSONALIZABLES (P. Ej. Semana Santa)
- ANÁLISIS DE RESERVAS

4.3.4. Propuesta 2: Contenido Área Control de Gestión

Área Control de Gestión

Se tomará como base el desarrollo de la herramienta OVERGOP

Este diseño debe centrarse más en la gestión económico-financiera de la empresa, visualizando el desempeño no sólo en la gestión de ingresos, sino también midiendo el desempeño de los costes sobre estos.

El informe debe basarse en los principios del modelo americano USALI (sistema uniforme de cuentas para la industria del alojamiento), permitiendo una homogeneidad en los datos de los usuarios que habilite una comparativa completa

de desempeño, no sólo a nivel de cifras totales, sino también en diferentes dimensiones analíticas (por habitación ocupada, disponible, física, porcentaje de coste sobre ingresos, etc).

REQUISITOS GENERALES

- Acceso 100% iCloud con usuario y password
- Anonimización del proveedor de datos (hotel)
- Categorización del proveedor de datos (hotel):
  - Categoría
  - Localización
  - Producto
- Envío de datos contables:
  - x Integración con ERP (Enterprise Resource Planning)
  - x Envío de archivos sin formato estándar
  - x Envío de archivos con formato estándar
  - x Formulario web

REQUISITOS DEL REPORTING

- Análisis temporal de resultados
  - Resultados cristalizados (a pasado)
  - Proyección futura (estimación de resultados con modelos predictivos)
- Comparativos dinámicos
- Año anterior
  - Compset por categoría
  - Compset por localización
  - Compset por producto
- Dashboard dinámico
  - Visión de datos en representación gráfica
  - Visión de datos en formato tabla/matriz
- KPIs analíticos en todas sus variantes:
  - Cifras totales
  - x Día
  - x habitación disponible
  - x habitación ocupada
  - x cama disponible
  - x estancia
  - x habitación física
  - x % sobre ingresos

ESTRUCTURA ANALÍTICA - USALI AGREGADO

- INGRESOS
  - Habitaciones
  - F&B
  - Otros Dptos Operativos

- COSTES DIRECTOS
  - Habitaciones
  - F&B
  - Otros Dptos Operativos

- PERSONAL
  - Habitaciones
  - F&B
  - Otros Dptos Operativos
  - No Distribuibles

- OTROS COSTES Y GASTOS
  - Habitaciones
  - F&B
  - Otros Dptos Operativos
  - No Distribuibles
- GOP (Gross Operation Profit)

ITH
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

AEI CLUSTER
Agrupaciones Empresariales Innovadoras
Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia