

Los Hoteles de Barcelona apuestan por la relación digital con el turista

Nace My Cty “Hotel Digital Assistant” en Barcelona



De Izquierda a Derecha: Ramon Collel (Cty Tab), Roger Callejà (Gremi d'Hotels de Barcelona), Joan Garros (Cty Tab), Manel Casals (Gremi d'Hotels de Barcelona), Andrés Navarra y Guim Anguera (My Hoteling).

El [Gremi d'Hotels de Barcelona](#) impulsa la iniciativa My Cty dentro de sus hoteles afiliados. Se trata de una apuesta muy clara del sector para digitalizar la relación del huésped con el hotel y la ciudad.

My Cty es la fusión de dos soluciones ya existentes en el mercado, My Hoteling y CtyTab, ambas empresas ubicadas en Barcelona.

[My Hoteling](#) aporta su solución SaaS (software as a service) de conserjería virtual con todos los contenidos del hotel y posibilita la venta de productos y reserva de servicios del propio establecimiento directamente al huésped desde su dispositivo.

[Cty Tab](#) es una empresa especializada en ofrecer servicios tecnológicos de valor y Big Data al sector hotelero, mediante la distribución de tablets para los huéspedes del hotel.

El producto My Cty es una plataforma integrada con el PMS (sistema de gestión) del hotel que incluye todos los servicios, productos e información interna del hotel, y a la vez es una herramienta para ayudar al turista cuando visita la ciudad, con información útil, venta de actividades, ticketing y un chat en tiempo real con la recepción del hotel.

My Cty ofrece tablets gratuitas al huésped del hotel con WIFI 4G, que proporcionan conexión a internet por toda la ciudad, hasta 10 dispositivos para el turista y sus acompañantes durante siete días.

El [Gremi d'Hotels de Barcelona](#) quiere optimizar, con este proyecto, la implantación de innovación en los hoteles de la ciudad, proponiendo a sus asociados esta plataforma común que se encargue de evolucionar e incorporar las nuevas funcionalidades que ahora y en el futuro se van a implantar en los hoteles, liberando a los hoteles de hacer estas integraciones por separado, ahorrándoles gestiones y costes.

My Cty pretende ser un **driver de innovación** para los hoteles que adopten esta solución.

Manel Casals, Director General del [Gremi d'Hotels de Barcelona](#), comenta que *“los hoteles deben tratar de conservar la relación con el cliente desde el momento de la reserva, para no convertirse en simples comodities de alojamiento de grandes operadores mundiales. El hotel debe ser un actor fundamental a la hora de planificar el viaje, ya que conoce muy bien el destino y sobre todo el entorno del hotel donde el cliente se va alojar.”*

Manel Casals remarca que *“Este ‘escenario’ se producirá en el campo digital. El cliente desaparecerá gradualmente de la recepción y el teléfono, y hará el autoservicio de la ciudad desde su habitación o desde su ciudad de origen, sin nosotros saber nada. El valor añadido que aporta el personal de recepción actualmente, perderá mucha fuerza ya que el cliente confiará en la App de otros operadores, que los acompañarán durante toda su estancia. Incluso se podrá dar la paradoja que el cliente pueda llegar a consumir servicios extras de su hotel, una vez esté en él, sin contratarlos directamente a través del hotel.”*

En un contexto donde es complicado mantener los márgenes operativos, los hoteles deben potenciar estos ingresos por la venta de servicios complementarios.

Según Andres Navarra, CEO de [My Hoteling](#), *“este proyecto posiciona a Barcelona y sus hoteles entre una de las primeras ciudades del mundo que entiende que estas herramientas no son el futuro, sino el presente. Llegarán más servicios asociados a los sistemas de conserjería virtual como el check in-out automático, selección de habitación desde dispositivo, cerradura inteligente, domótica, realidad aumentada para el conocimiento del hotel y destino, etc”*.

Para Joan Garros, CEO de [Cty Tab](#), *“esta solución mejorará la experiencia del turista en la ciudad. Además, proporcionará al hotel una herramienta de valor y atención global hacia sus clientes, ya que podrá estar en permanente contacto con él, no sólo mientras está alojado en las instalaciones, sino también cuando está visitando la ciudad.”*

La plataforma My Cty pretende convertirse en una herramienta indispensable para el turista a la hora de interactuar con el hotel, añadiendo todas las funcionalidades necesarias para que sea ineludible la descarga de la App ya en origen.

Esta relación digital con el cliente abarca la información turística de la ciudad, la venta de actividades, tickets, taxis, transfers, e incluso la venta de los propios servicios extra del hotel.

Barcelona será la primera ciudad en implantar este producto para luego llevar el modelo a nivel nacional, incluso internacional. Los objetivos del proyecto buscan reforzar la relación con el nuevo tipo de huésped y la manera cómo consume. Estos son algunos ejemplos:

- Incrementar la **reserva directa** en la web del hotel.
- Ayudar a los clientes a **planificar las actividades** del viaje desde el origen.
- Mejorar los “otros ingresos del hotel” mediante **upselling y crossselling**
- Mejorar la **atención al cliente** dentro y fuera del hotel, **vía Chat directo**.
- Reducir las **consultas innecesarias** de información en recepción, presenciales o por teléfono, dándole opciones de autoservicio.
- Otorgar a los hoteles modelos de conducta de sus huéspedes, big data, tanto dentro como fuera del hotel.

Esta iniciativa ayudará a mejorar la experiencia del huésped, incrementar los “otros ingresos” de los hoteles y dotarlos de nuevos tipos de datos para tomar mejores decisiones.

Para más información:

Gremi d'Hotels Barcelona: Roger Callejà rcalleja@barcelonahotels.org

Cty Tab: Joan Garros, Joan Garros joan@ctytab.com

My Hoteling: Andrés Navarra andresnavarra@myhoteling.com

