

A wide-angle photograph of a grand hotel lobby. The space is characterized by its high ceilings, a large ornate chandelier, and polished marble floors. The lobby is furnished with elegant sofas, armchairs, and a round table in the foreground. Large windows on the left side offer a view of the outside. The overall atmosphere is one of luxury and sophistication.

MÁS QUE UNA ESTANCIA AGRADABLE: EL CASO DE NEGOCIO PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE HABITACIONES

Brenda Pérez Cano

3 de julio de 2025

ENCUESTA 1: ¿QUÉ ES LO QUE MÁS VALORAN SUS HUÉSPEDES CUANDO SE TRATA DE SU ESTADÍA?

- ☒ Confort personalizado (iluminación, temperatura, etc.)
- ☒ Servicio rápido y sin fricciones
- ☒ Conveniencia digital (check-in móvil, control de aplicaciones)
- ☒ Características de sostenibilidad y bienestar
- ☒ Todo lo anterior

71% DE LOS VIAJEROS ESPERAN UN PERSONALIZADA EXPERIENCIA

Fuente: McKinsey & Company, Next in Personalization Report 2021

LA ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA EN LA HOSTELERÍA

Los huéspedes no solo reservan una habitación, sino que compran una experiencia

- Sin contacto, conveniencia, confort: los nuevos estándares
- Creciente influencia de las reseñas en línea y los comentarios de los huéspedes

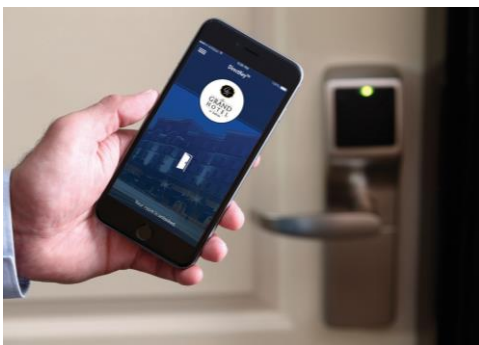
Conclusión: Experiencia = Lealtad = Ingresos

ENCUESTA 2: ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES MEJORAS DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED YA HA IMPLEMENTADO?

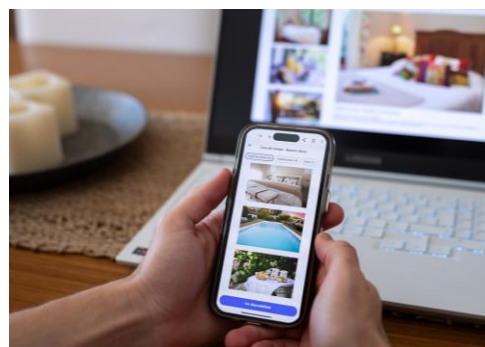
- ☒ Check-in móvil o llaves digitales
- ☒ Automatización en la habitación (iluminación, climatización, persianas)
- ☒ Controles basados en voz o aplicaciones
- ☒ Ninguno todavía, pero planeo
- ☒ No estoy seguro

LO QUE LOS HUÉSPEDES ESPERAN HOY

Los huéspedes esperan más: más comodidad, más personalización, más control



- 1** | **DIGITALIZACIÓN**
CHECK-IN MÓVIL Y
LLAVES DIGITALES



- 2** | **INTEGRACIÓN IOT**
ENTORNOS DE SALA
CONTROLADOS POR
VOZ O APLICACIÓN



- 3** | **OPERACIONES IMPULSADAS POR IA**
TRANSICIONES FLUIDAS
DE LA RESERVA AL
PAGO




- 4** | **HIPERPERSONALIZACIÓN**
ILUMINACIÓN, CLIMA
Y MÁS
PERSONALIZADOS

DESAFÍO: OFRECER ESTO DE MANERA CONSISTENTE, ASEQUIBLE Y A ESCALA

ENCUESTA 3: ¿CUÁL ES SU MAYOR DESAFÍO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED?

- ☒ Presupuesto limitado o incertidumbre sobre el retorno de la inversión
- ☒ Integración con sistemas existentes
- ☒ Capacitación o adopción del personal
- ☒ Mantenerse al día con las expectativas de los huéspedes
- ☒ Todo lo anterior

AUTOMATIZA LAS EXPERIENCIAS DE LOS HUÉSPEDES Y EFICIENCIA



AUMENTE LA LEALTAD DE LOS HUÉSPEDES

Los huéspedes felices suelen ser huéspedes leales, y los huéspedes leales construyen marcas y resultados.



ENERGÍA REDUCIDA DISCRETAMENTE

Automatice el uso de energía en áreas de su propiedad que no estén en uso, de una manera que no incomode a los huéspedes.



MEJORE LA EFICIENCIA OPERATIVA

Habilite acciones predictivas y proactivas que creen eficiencias y optimicen los recursos en todo su hotel.

Aumente la lealtad de los huéspedes e impulse operaciones hoteleras más eficientes con la automatización de habitaciones

HISTORIA DE USUARIO | HILTON EN EL MUNDO

En asociación con Onity, se desarrolló conjuntamente una tecnología de intercambio de claves digitales para abordar la necesidad de avanzar en el acceso móvil a nivel mundial en toda la cartera de Hilton.

EL RETO

Desarrollar una tecnología de llave digital segura que se pueda usar en todas las cerraduras electrónicas de puertas existentes y brindar una experiencia perfecta a los huéspedes en todas las marcas de Hilton

- Hilton descubrió que el 63% de los huéspedes quieren usar una llave digital de la habitación

LOS RESULTADOS

- Utilizó la solución de agente único de Onity (chipset Bluetooth) como base de la tecnología de llave digital de Hilton, adaptó las cerraduras de las puertas en 100 propiedades antes de expandirse a toda la cartera
- Actualmente utilizado por 1,2 millones de dispositivos en 6.700 propiedades con 465 millones de aberturas de puertas
- Permite a los miembros de Hilton Honors usar su aplicación para miembros de HHonors para registrarse en su teléfono, acceder a su llave móvil e ir directamente a su habitación sin detenerse en la recepción
- Experiencia fluida en todas las operaciones: fácil para el personal cruzar propiedades y marcas

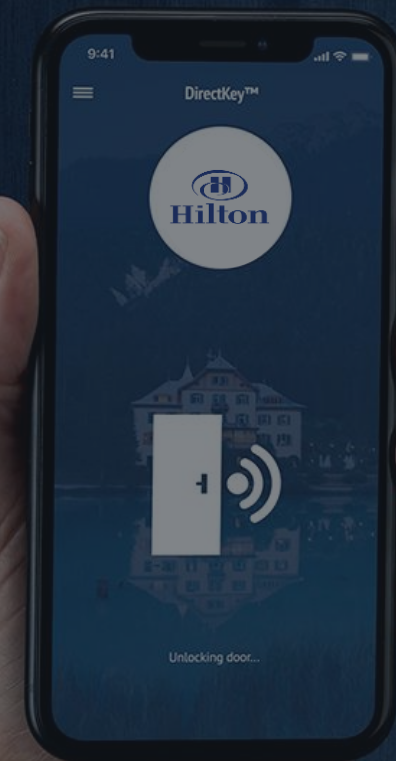
TECNOLOGÍAS CLAVE

Acceso a DirectKey de Onity

RESULTADOS

Experiencia del huésped

Seguridad y protección



CREA ENCANTADOR

EXPERIENCIAS DE LOS HUÉSPEDES

Optimice las operaciones con una automatización receptiva que permite al personal estar atento pero sin distraer.



EXPLORA EL
DORMITORIO DE
INVITADOS



HUÉSPED EN LA HABITACIÓN



AMA DE LLAVES EN LA HABITACIÓN



HABITACIÓN VACÍA



CREA ENCANTADOR EXPERIENCIAS DE LOS HUÉSPEDES

Optimice las operaciones con una automatización receptiva que permite al personal estar atento pero sin distraer.



VOLVER A LA
HABITACIÓN DE
INVITADOS



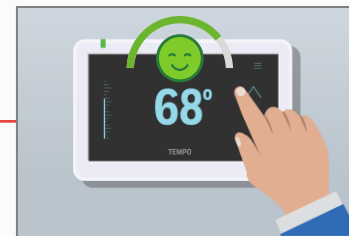
HUÉSPED EN LA HABITACIÓN



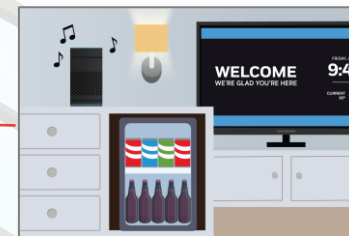
AMA DE LLAVES EN LA
HABITACIÓN



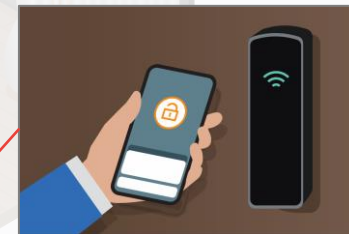
HABITACIÓN VACÍA



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA



AUTOMATIZACIÓN DE HABITACIONES



CONTROL DE ACCESO A LA
HABITACIÓN



CAJAS FUERTES
ELECTRÓNICAS

CREA ENCANTADOR EXPERIENCIAS DE LOS HUÉSPEDES

Optimice las operaciones con una automatización receptiva que permite al personal estar atento pero sin distraer.



**VOLVER A LA
HABITACIÓN DE
INVITADOS**



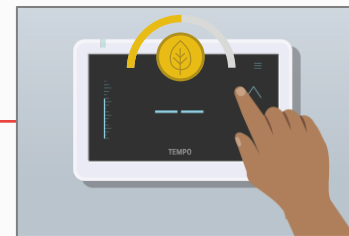
HUÉSPED EN LA HABITACIÓN



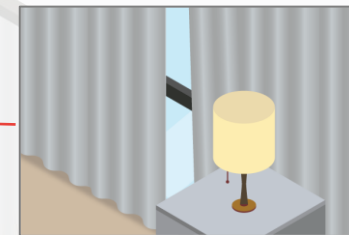
**AMA DE LLAVES EN LA
HABITACIÓN**



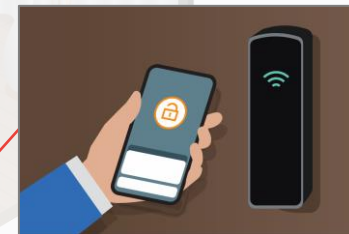
HABITACIÓN VACÍA



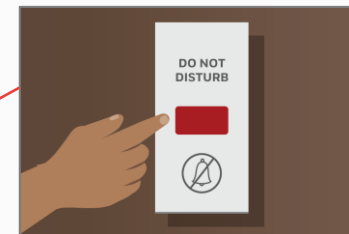
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA



AUTOMATIZACIÓN DE HABITACIONES



**CONTROL DE ACCESO A LA
HABITACIÓN**



**CONTROLES DE LA SALA DE
MAQUILLAJE / NO MOLESTAR**

CREA ENCANTADOR EXPERIENCIAS DE LOS HUÉSPEDES

Optimice las operaciones con una automatización receptiva que permite al personal estar atento pero sin distraer.



**VOLVER A LA
HABITACIÓN DE
INVITADOS**



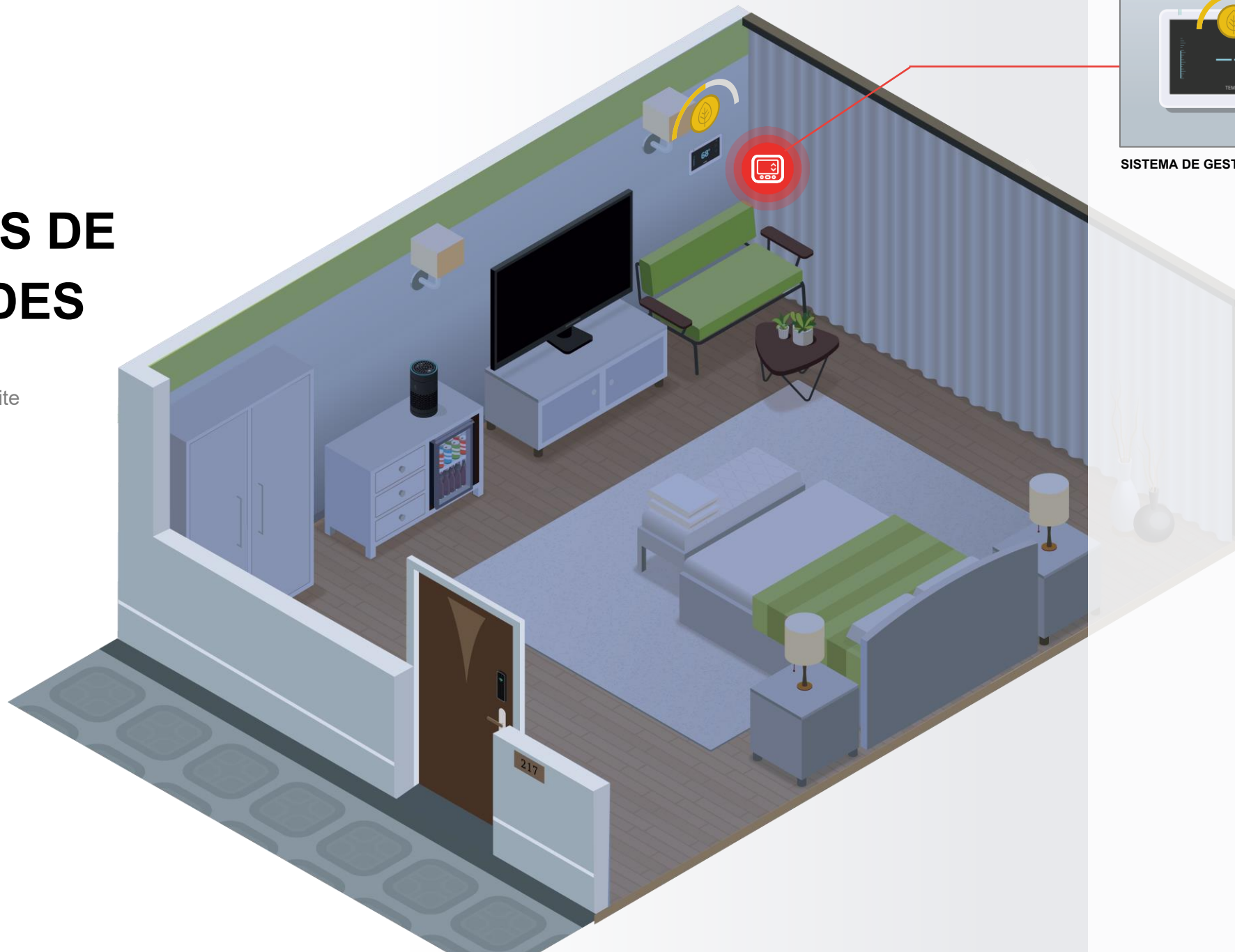
HUÉSPED EN LA HABITACIÓN



**AMA DE LLAVES EN LA
HABITACIÓN**



HABITACIÓN VACÍA



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

HISTORIA DE USUARIO | WASHINGTON HILTON

Se asoció con un proveedor de servicios públicos externo para validar la afirmación de Honeywell de que un EMS en red de INNCOM ofrece un ahorro de energía de HVAC del 25-40% en las habitaciones.*

EL RETO

Mida y compare el ahorro de energía entre un EMS independiente y en red

- Descubra los ahorros que podría tener un sistema de gestión de energía basado en la ocupación
- Se asoció con una empresa de servicios públicos local para ayudar con la medición, validando la energía HVAC utilizada en las habitaciones de prueba con INNCOM independiente e INNCOM en red EMS

LOS RESULTADOS

- Las habitaciones con EMS en red de INNCOM consumieron en promedio un 41% menos de energía HVAC que las habitaciones con un EMS independiente (es decir, sin integración de PMS)
- En comparación con el modelo de referencia de un termostato tradicional (es decir, sin EMS), se demostró que el EMS en red duplica los ahorros en comparación con un EMS independiente
- Capacidad para priorizar la eficiencia energética sin afectar negativamente la experiencia del huésped

TECNOLOGÍAS CLAVE

Termostato EMS E7 con enrutador de red de malla B578

S241 y S541. Sensores inalámbricos de puertas y ventanas RF

INNControl 3 Supervisor Software

RESULTADOS

Eficiencia operativa

Sostenibilidad

Experiencia del huésped

*Basado en la reducción del tiempo de ejecución de HVAC de un EMS integrado en PMS frente a ETM (modo de termostato tradicional) en hoteles con ocupación promedio y <500 habitaciones



EL ROI DE UNA MEJOR EXPERIENCIA PARA LOS HUÉSPEDES

Por qué vale la pena invertir en experiencia

- Mayores tasas de ocupación y repetición de negocios
- Mejores reseñas en línea y percepción de marca
- Ahorro energético y operativo gracias a sistemas más inteligentes



No se trata solo de satisfacción, es un diferenciador estratégico

CÓMO INICIAR LA TRANSFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

Un enfoque paso a paso:



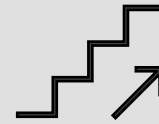
Evaluar el recorrido actual de los huéspedes y las brechas de experiencia



Identifique ganancias rápidas: tecnología en la habitación, acceso móvil, etc.



Integración con PMS para una visibilidad completa



Elija una plataforma escalable



DEMO

VISTA DE PORTAFOLIO | MÉTRICAS A NIVEL DE CARTERA



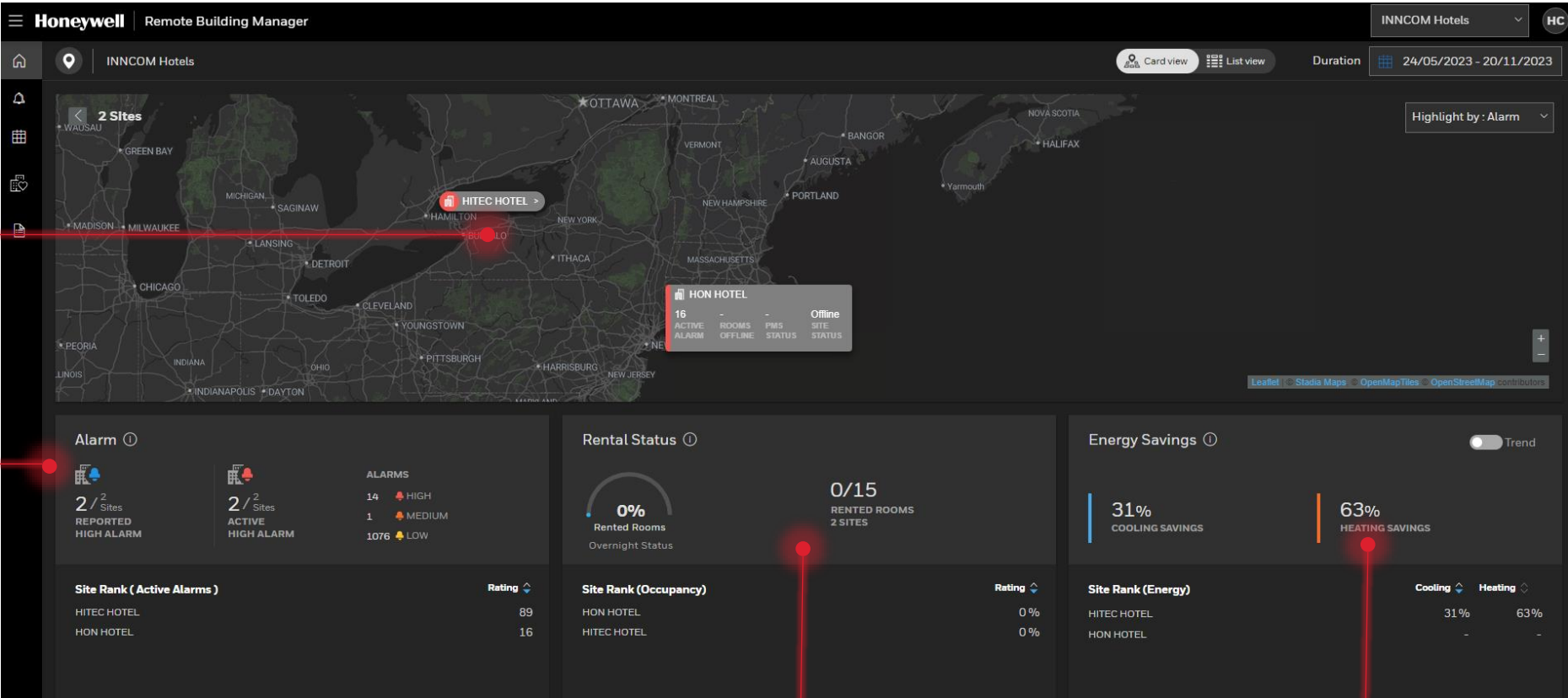
CSO/
Ejecutivo



Proveedor
de
servicios

DISTRIBUCIÓN
DEL SITIO
EN EL
MAPA

RESUMEN
DE LA
ALARMA
BMS DE LA
CARTERA



ESTADO ENERGÉTICO DE LA CARTERA Y RESUMEN
RESUMEN DE AHORROS

VISTA DEL SITIO | MÉTRICAS A NIVEL DE SITIO



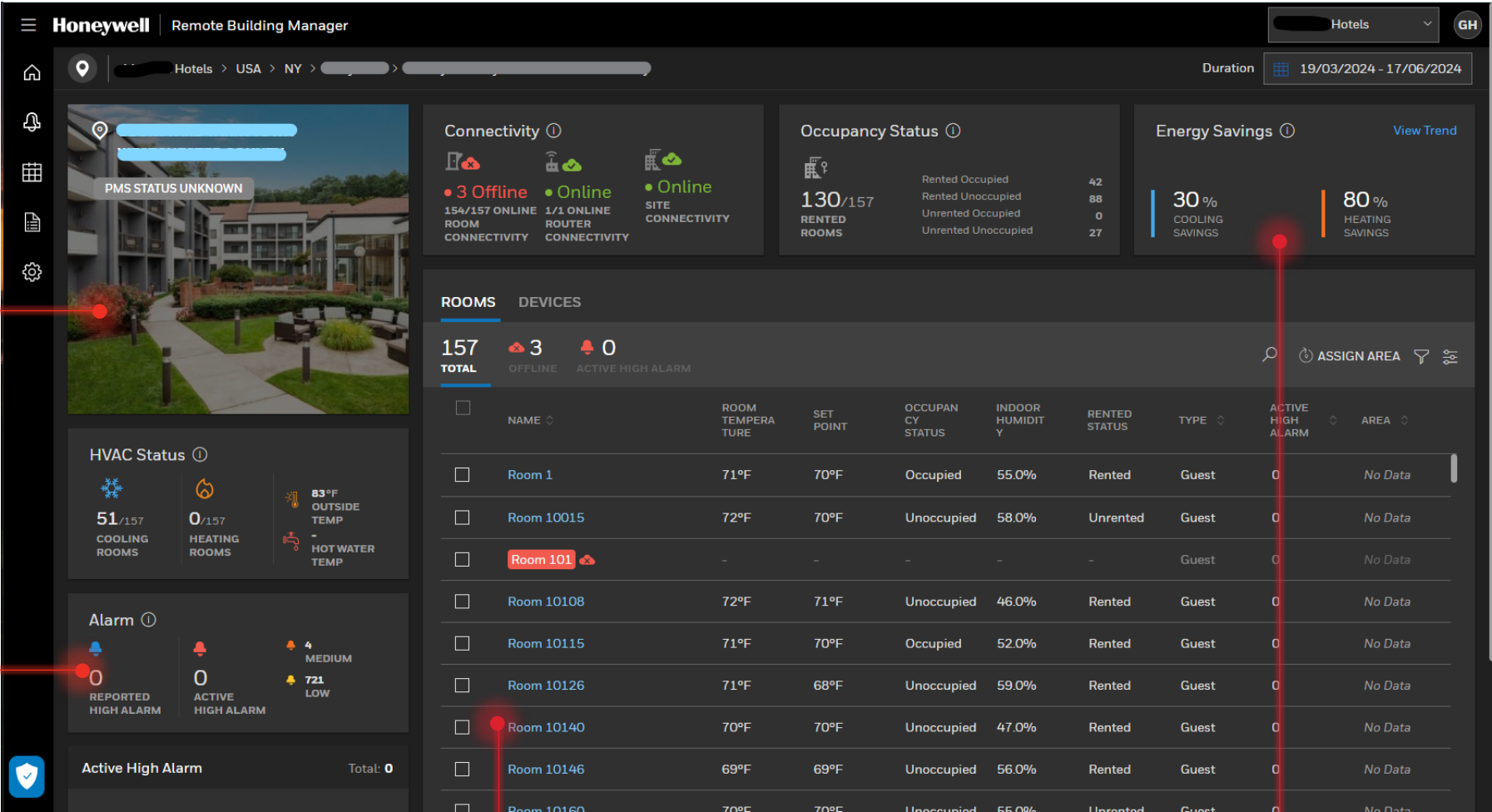
Facilidad
Director



Servicio
Proveedor

IMAGEN DEL SITIO

BMS A NIVEL DE SITIO
ALARMA Y
HORARIO
RESUMEN



EQUIPO A NIVEL DE SITIO Y
RESÚMENES DE PUNTOS BMS

ENERGÍA A NIVEL DE SITIO
RESUMEN DE AHORROS **Honeywell**

VISTA DE LA HABITACIÓN | MÉTRICAS DE NIVEL DE HABITACIÓN



Facilidad
Director



Servicio
Proveedor

Room 126

Online

ETM Mode : Standard

ROOM STATUS

RENTED

OCCUPIED

Last Motion: 4 hrs ago

ROOM TEMP

70 °F

ROOM TEMP SETPOINT

68 °F

Band: 64°F - 72°F

AC STATUS

HEATING 0%

COOLING 0%

FAN SPEED / MODE

OFF

AUTO FAN

ENERGY

LEM MODE

Active Alarm

H: 0 M: 0 L: 0

No Alarms

POINTS

TREND

29

ALL

ACTIVE ALARMS

OVERRIDDEN

	NAME	VALUE	ACTIONS
<input type="checkbox"/>	AC Mode	Auto	...
<input type="checkbox"/>	Actuator Fan Speed	Off	...
<input type="checkbox"/>	Actuator Type	Ptac	...
<input type="checkbox"/>	Compressed Pipe Temperature	0.0 °F	...
<input type="checkbox"/>	Cooling Valve Opening	0.0 %	...
<input type="checkbox"/>	Display In Celsius	false	...
<input type="checkbox"/>	Door Open Too Long	false	...
<input type="checkbox"/>	ETM Mode	Standard	...
<input type="checkbox"/>	Entry Door State	false	...
<input type="checkbox"/>	Fan Speed	High	...

NIVEL DE LA HABITACIÓN
ALARMA BMS
RESUMEN

EQUIPAMIENTO A NIVEL DE SALA Y
DATOS DE PUNTOS BMS

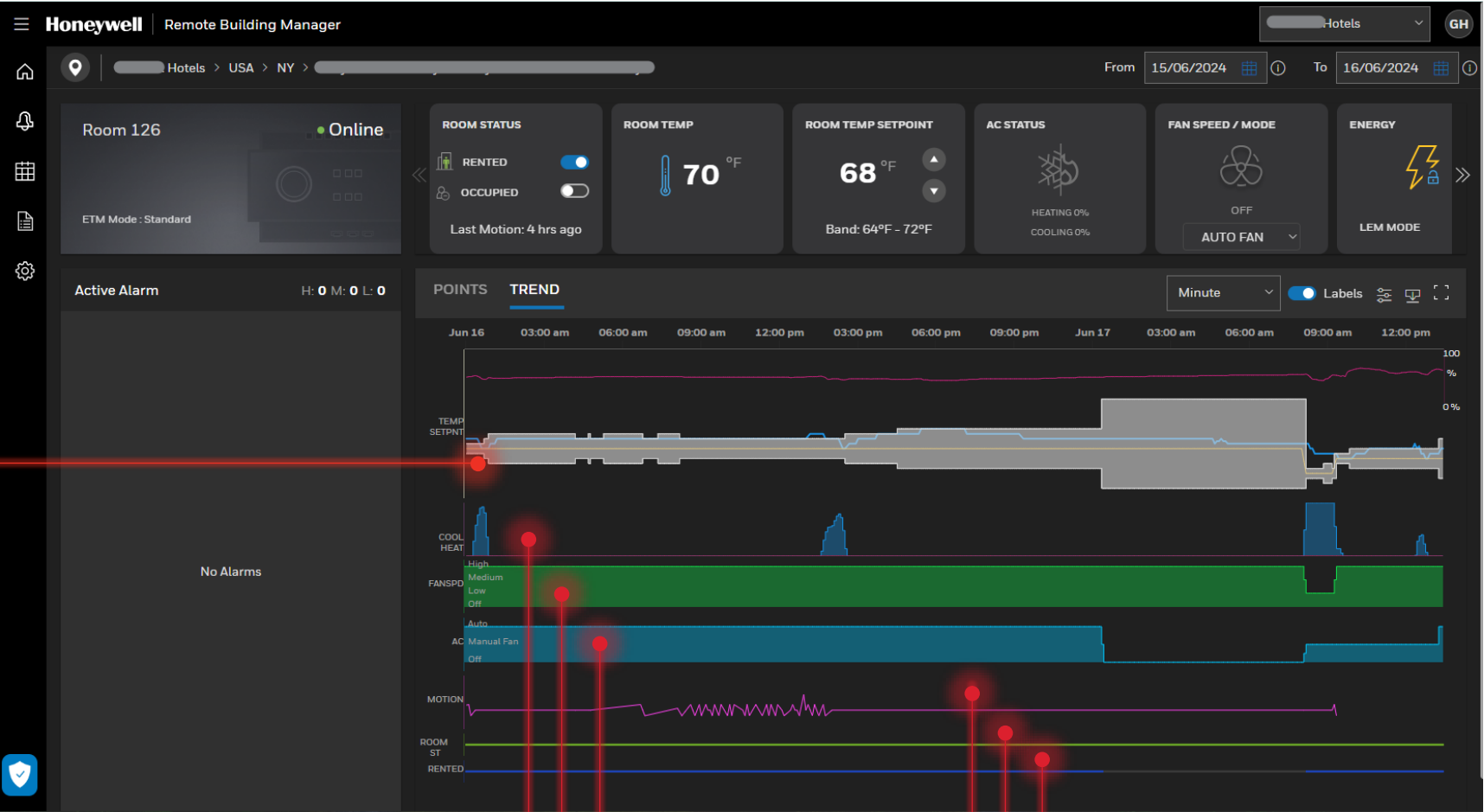
VISTA DE LA HABITACIÓN | TENDENCIA / HISTORIA



Facilidad
Director



Servicio
Proveedor



TEMPERATURA
GRÁFICO DE
CONTROL

FUNCIONAMIENTO DE CLIMATIZACIÓN DATOS DE ESTADO DE LA HABITACIÓN

PROGRAMACIÓN | ÁREA COMÚN



Gerente de
instalaciones

Limits (-Inf °F - +Inf °F)

Value

68.00 °F

Start time

07:00

End time

15:00

+ Add Event

Select Days

☐ Mon - Fri

Mo

Tu

We

Th

Fr

Sa

Su

Hotels > USA > GA > Savannah > Savannah Hotel Historic District > Meeting > Salon C 205

CREATE EVENTS

Please select

Search For

USA

GA

Savannah

Savannah Hotel Historic District

BoardRoom 209

Breakfast Seating 104

Breakfast 103

Lobby 2 102

Fitness Center 140

Lobby 101

Meeting

Salon A2 202

Salon A1 201

Salon B2 204

Salon C 205

< 16/06/2024 - 22/06/2024 Schedules

Sunday

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

All Day

setPointSchedule

Sched meeting

Sched meeting

Sched meeting

Sched meeting

Sched meeting

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

Honeywell Confidential - © 2025 por Honeywell International Inc. Todos los derechos reservados.

Honeywell

GESTIÓN DE BANDAS | AJUSTE

MANDOS



Facilidad
Director



Proveedor
de
servicios

Honeywell

Remote Building Manager

Hotels

USA

GA

Savannah

Hotel Historic District

Settings

Band Management

Command Centre

Gateway Configuration

UNOCCUPIED RENTED TEMP DELTA (°F)

MINIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP (°F)

MAXIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP (°F)

CHECK-IN TARGET TEMPERATURE (°F)

± 4

62

78

72

ROOM

ROOM ID

UNOCCUPIED RENTED TEMP DELTA (°F)

MINIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP (°F)

MAXIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP (°F)

CHECK-IN TARGET TEMPERATURE (°F)

LAST READ

ACTION

☐

Room 121

121

± 4

62

78

72

10:40(-04:00)

...

☐

Room 122

122

± 4

62

78

72

10/06/2024 10:40(-04:00)

...

☐

Room 123

123

± 4

62

80

72

10/06/2024 10:40(-04:00)

...

☐

Room 124

124

± 4

62

78

72

10/06/2024 10:40(-04:00)

...

☐

Room 125

125

± 4

62

78

72

10/06/2024 10:40(-04:00)

...

☐

Room 126

126

± 4

62

78

72

10/06/2024 10:40(-04:00)

...

☐

Room 127

127

± 4

62

78

72

10/06/2024

...

GESTIÓN DE BANDAS | AJUSTE DE CONTROLES

Enviar actualizaciones a una sala o difundir un cambio global



Facilidad
Director



Servicio
Proveedor

Home

Settings

Calendar

Documents

Settings

Honeywell

Remote Building Manager

Hotels > USA > GA > Savannah > Hotel Historic Distr

Band Management

Command Centre

Gateway Configuration

Band Management

Assign Energy bands for spaces

Search

165 Total

ROOM	ROOM ID
<input type="checkbox"/> Room 121	121
<input type="checkbox"/> Room 122	122
<input type="checkbox"/> Room 123	123
<input type="checkbox"/> Room 124	124
<input type="checkbox"/> Room 125	125
<input type="checkbox"/> Room 126	126
<input type="checkbox"/> Room 127	127

Edit Bands

Room 123

Unoccupied Rented Temp Delta

4 °F (2.22 °C)

Minimum Unrented Occupied Temp

62 °F (16.67 °C)

Maximum Unrented Occupied Temp

78 °F (25.56 °C)

Check-in Target Temperature

72 °F (22.22 °C)

Hotels

IP

ACTIONS

EAD	ACTION
04:00	...
2024 04:00	...
2024 04:00	...
2024 04:00	...
2024 04:00	...
2024 04:00	...
2024 04:00	...
2024 04:00	...

INFORMES DIRECTOS DE PROPIEDAD DE INNCOM

Genera informes únicos o periódicos de estado, alarmas o ahorros de energía.

EJEMPLOS

- Lista de habitaciones desocupadas con puntos de ajuste bajos

- Lista de habitaciones actualmente

SIN CONEXIÓN

- Lista de alarmas de HVAC durante la semana pasada
- Lista de ahorros de energía en su cartera de propiedades

The screenshot shows the 'Create New Report' interface in the Honeywell Remote Building Manager. The interface is divided into three main sections: 'Report Details', 'Configuration', and 'Finalize Report'. The 'Report Details' section is currently active, showing options for 'Report Date' (a dropdown menu), 'Report Format' (radio buttons for PDF, CSV, and XLSX), and 'Data Customization'. Under 'Data Customization', there are three panels: 'Alarm', 'Energy Savings', and 'Room List'. The 'Alarm' panel is selected, showing a list of filters (Severity, State) and a list of columns (Alarm Name, Alarm Type, Alarm Status, Severity, Time Raised, Active For, Location). The 'Severity' filter is expanded, showing options for High, Medium, and Low. The 'State' filter is expanded, showing options for Active and Acknowledged. The 'Columns' panel shows a list of columns with checkboxes next to them, all of which are checked. At the bottom of the interface, there are buttons for 'BACK', 'CANCEL', and 'SAVE AND CONTINUE'.

¿Listo para ofrecer experiencias de las que hablan los huéspedes?

Guía gratuita:

**Comodidad y lealtad de los huéspedes, la
clave para un resultado final saludable**



Descubra cómo aumentar la lealtad de los huéspedes e impulsar operaciones hoteleras más eficientes con la automatización de habitaciones.

Honeywell

PREGUNTAS