



# 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**

**Honeywell**

## **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

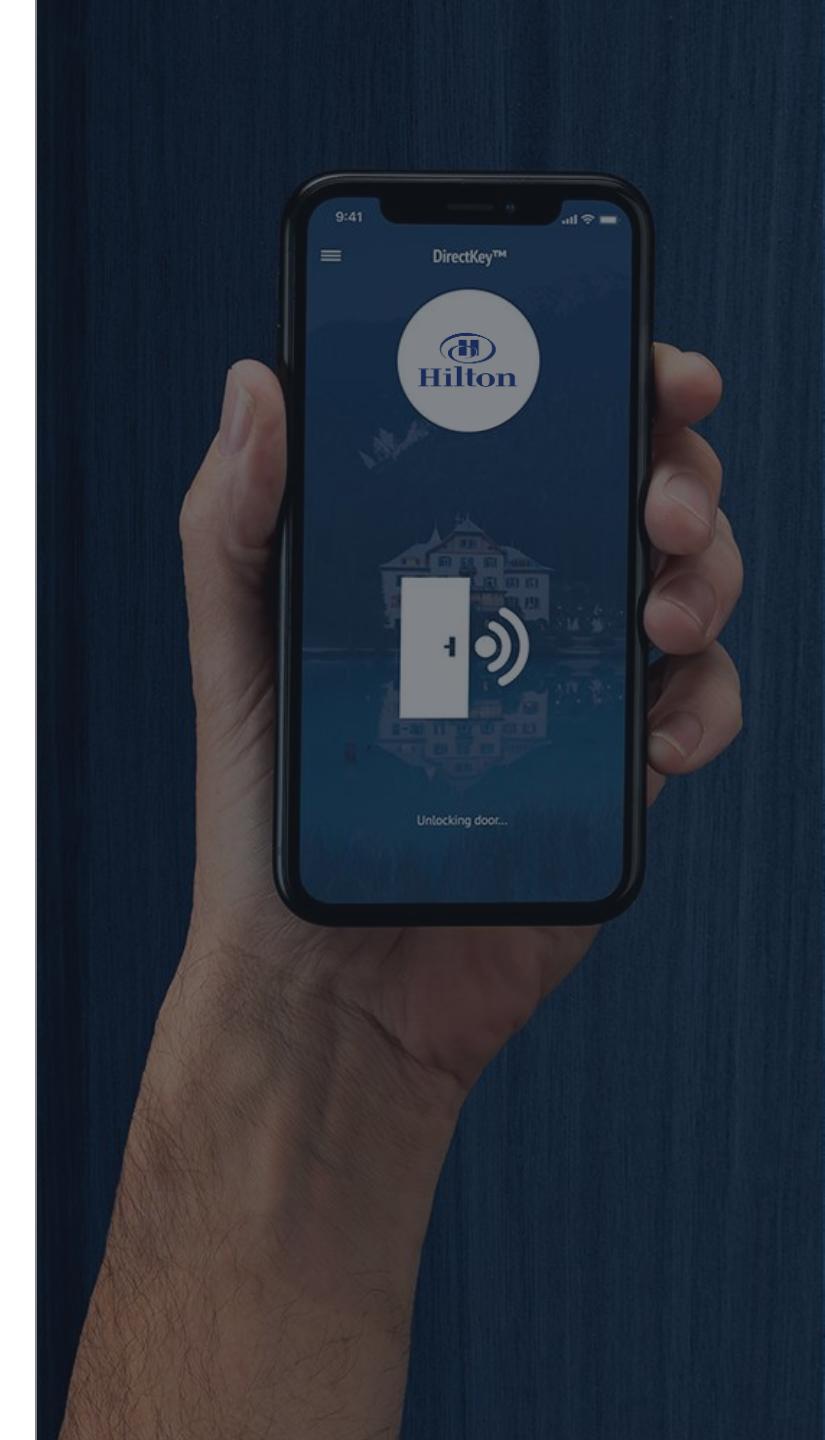
## TECNOLOGÍAS CLAVE

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



# 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



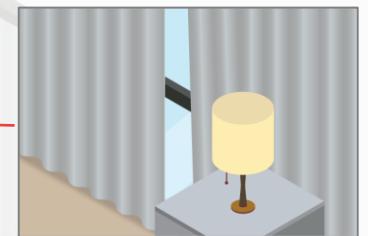
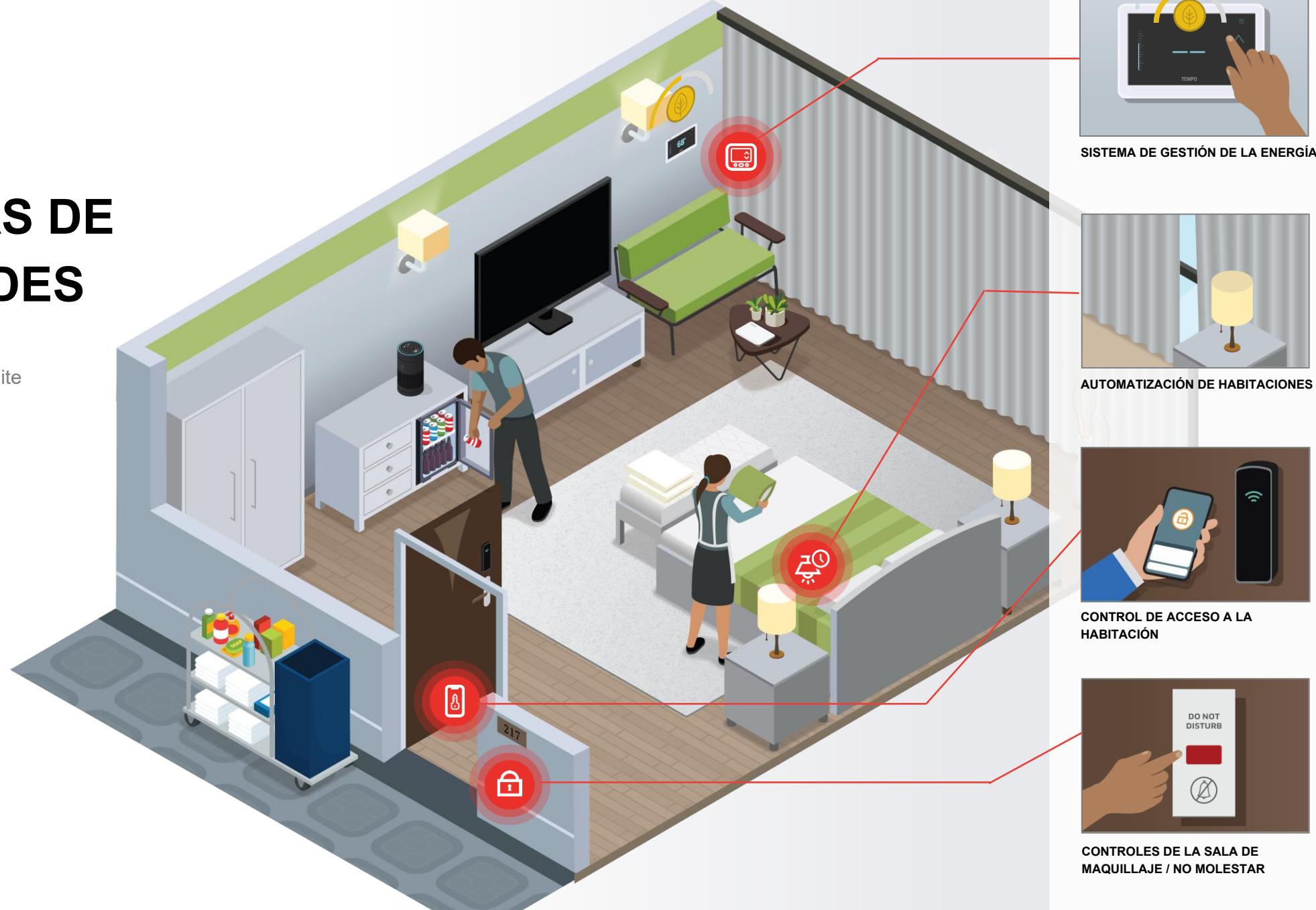
HUÉSPED EN LA HABITACIÓN



AMA DE LLAVES EN LA  
HABITACIÓN



HABITACIÓN VACÍA



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



# 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**



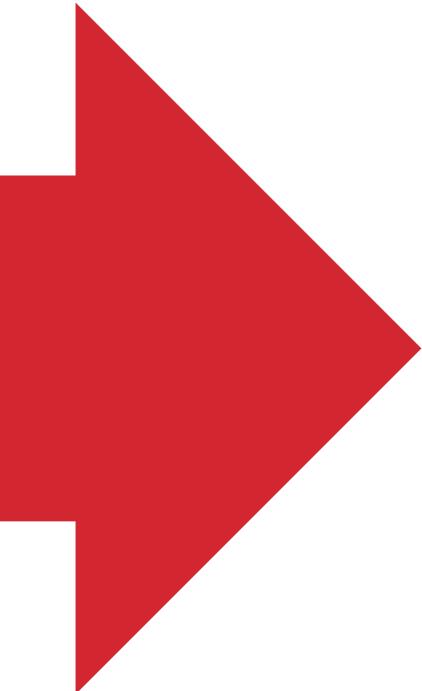
**Identifique ganancias rápidas: tecnología en la habitación, acceso móvil, etc.**



**Integración con PMS para una visibilidad completa**



**Elija una plataforma escalable**



# DEMO

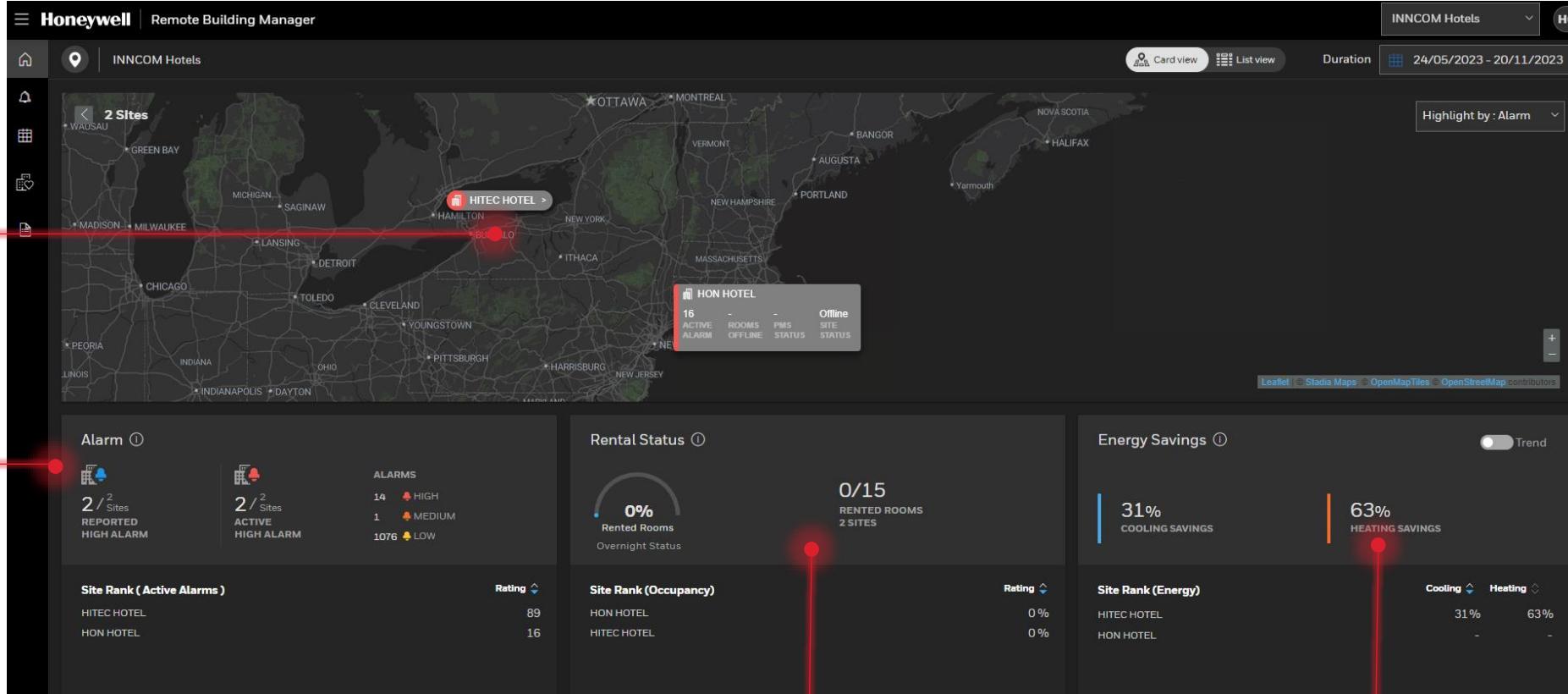
# VISTA DE PORTAFOLIO | MÉTRICAS A NIVEL DE CARTERA



CSO/  
Ejecutivo



Proveedor  
de  
servicios



ESTÁNDAR EN EL CÓDIGO DE LA CARTERA Y RESUMEN  
RESUMEN DE AHORROS

**Honeywell**

# VISTA DEL SITIO | MÉTRICAS A NIVEL DE SITIO



Facilidad  
Director



Servicio  
Proveedor

The screenshot displays the Honeywell Remote Building Manager interface for a hotel in New York. The top navigation bar shows the location as Hotels > USA > NY. The main dashboard includes sections for Connectivity (3 Offline, 154/157 Online Room Connectivity, 1/1 Online Router Connectivity), Occupancy Status (130/157 Rented Rooms, Rented Occupied: 42, Rented Unoccupied: 88, Unrented Occupied: 0, Unrented Unoccupied: 27), and Energy Savings (30% Cooling Savings, 80% Heating Savings). Below these are detailed tables for Rooms and Devices, and sections for HVAC Status (51/157 Cooling Rooms, 0/157 Heating Rooms, 83°F Outside Temp, 72°F Hot Water Temp) and Alarm Status (0 Reported High Alarm, 0 Active High Alarm, 4 Medium Low). A summary at the bottom indicates 0 Active High Alarms.

NAME	ROOM TEMPERATURE	SET POINT	OCCUPANCY STATUS	INDOOR HUMIDITY	RENTED STATUS	TYPE	ACTIVE HIGH ALARM	AREA
Room 1	71°F	70°F	Occupied	55.0%	Rented	Guest	0	No Data
Room 10015	72°F	70°F	Unoccupied	58.0%	Unrented	Guest	0	No Data
Room 101	-	-	-	-	-	Guest	0	No Data
Room 10108	72°F	71°F	Unoccupied	46.0%	Rented	Guest	0	No Data
Room 10115	71°F	70°F	Occupied	52.0%	Rented	Guest	0	No Data
Room 10126	71°F	68°F	Unoccupied	59.0%	Rented	Guest	0	No Data
Room 10140	70°F	70°F	Unoccupied	47.0%	Rented	Guest	0	No Data
Room 10146	69°F	69°F	Unoccupied	56.0%	Rented	Guest	0	No Data
Room 10160	70°F	70°F	Unoccupied	55.0%	Unrented	Guest	0	No Data

IMAGEN DEL SITIO



BMS A NIVEL DE SITIO  
ALARMA Y  
HORARIO  
RESUMEN



EQUIPO A NIVEL DE SITIO Y  
RESÚMENES DE PUNTOS BMS

# VISTA DE LA HABITACIÓN | MÉTRICAS DE NIVEL DE HABITACIÓN



Facilidad  
Director



Servicio  
Proveedor

Honeywell Remote Building Manager

Hotels > USA > NY > Room 126

From 15/06/2024 To 16/06/2024

Room Status: RENTED (Online)

ETM Mode: Standard

Last Motion: 4 hrs ago

Room Temp: 70 °F

Room Temp Setpoint: 68 °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

29 Active Alarms

OVERIDDEN

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

NIVEL DE LA HABITACIÓN

ALARMA BMS

RESUMEN

EQUIPAMIENTO A NIVEL DE SALA Y DATOS DE PUNTOS BMS

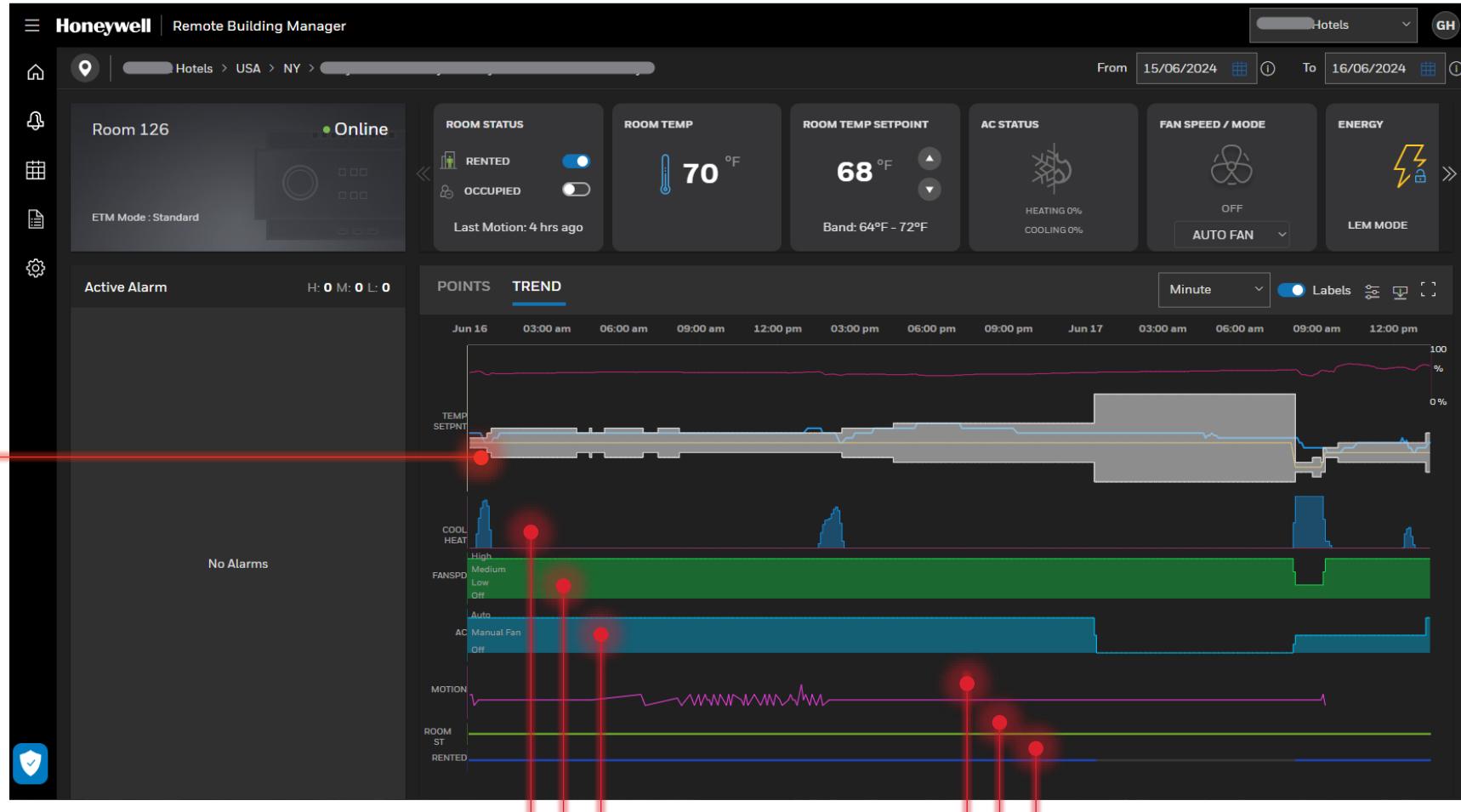
# VISTA DE LA HABITACIÓN | TENDENCIA / HISTORIA



Facilidad  
Director



Servicio  
Proveedor



# PROGRAMACIÓN | ÁREA COMÚN



Gerente de  
instalaciones

Limits (-inf °F - +inf °F)

Value **68.00** °F Start time **07:00** End time **15:00** × trash

**+ 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

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

Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday

All Day setPointSchedule

06:00

07:00 **68.00 °F Sched meeting 07:00 - 15:00**

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

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

# GESTIÓN DE BANDAS | AJUSTE MANDOS



## Facilidad Director



**Proveedo  
de  
servicios**

Honeywell | Remote Building Manager

Hotels ▾ IP

Hotels > USA > GA > Savannah > Hotel Historic District

Settings

Band Management

Command Centre

Gateway Configuration

UNOCCUPIED RENTED TEMP DELTA ( $^{\circ}$ F)

MINIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP ( $^{\circ}$ F)

MAXIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP ( $^{\circ}$ F)

CHECK-IN TARGET TEMPERATURE ( $^{\circ}$ F)

$\pm 4$  62 78 72

ACTIONS ▾

ROOM ◇	ROOM ID ◇	UNOCCUPIED RENTED TEMP DELTA ( $^{\circ}$ F)	MINIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP ( $^{\circ}$ F)	MAXIMUM UNRENTED OCCUPIED TEMP ( $^{\circ}$ F)	CHECK-IN TARGET TEMPERATURE ( $^{\circ}$ F)	LAST READ ◇	ACTION ◇
<input type="checkbox"/> Room 121	121	$\pm 4$	62	78	72	10:40(-04:00)	...
<input type="checkbox"/> Room 122	122	$\pm 4$	62	78	72	10/06/2024 10:40(-04:00)	...
<input type="checkbox"/> Room 123	123	$\pm 4$	62	80	72	10/06/2024 10:40(-04:00)	...
<input type="checkbox"/> Room 124	124	$\pm 4$	62	78	72	10/06/2024 10:40(-04:00)	...
<input type="checkbox"/> Room 125	125	$\pm 4$	62	78	72	10/06/2024 10:40(-04:00)	...
<input type="checkbox"/> Room 126 ▲	126	$\pm 4$	62	78	72	10/06/2024 10:40(-04:00)	...
<input type="checkbox"/> Room 127	127	$\pm 4$	62	78	72	10/06/2024	...

Room 126 has a red circle around its maximum temperature value of 80.

# GESTIÓN DE BANDAS | AJUSTE DE CONTROLES

Enviar actualizaciones a una sala o difundir un cambio global



Facilidad  
Director



Servicio  
Proveedor

The screenshot displays the Honeywell Remote Building Manager interface. On the left, a sidebar shows navigation options: Home, Settings (selected), Band Management (highlighted in blue), Command Centre, and Gateway Configuration. The main content area is titled "Band Management" with the sub-instruction "Assign Energy bands for spaces". It includes a search bar and a table listing rooms from Room 121 to Room 127. A modal window titled "Edit Bands" is open for Room 123. The modal contains four sections: "Unoccupied Rented Temp Delta" set to 4 °F (2.22 °C), "Minimum Unrented Occupied Temp" set to 62 °F (16.67 °C), "Maximum Unrented Occupied Temp" set to 78 °F (25.56 °C), and "Check-in Target Temperature" set to 72 °F (22.22 °C). To the right of the modal, a timeline table lists scheduled actions for rooms 121 through 127, with the entry for room 123 at 04:00 circled in red.

# 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 Honeywell Remote Building Manager interface. At the top, there's a navigation bar with the Honeywell logo, 'Remote Building Manager', and dropdown menus for 'Marriott Hotels' and 'GH'. Below the header, the main title is 'Create New Report' with two tabs: 'Report Details' (selected) and 'Configuration'. Under 'Report Details', there are fields for 'Report Date' (with a 'Select' button), 'Report Format' (PDF is selected), and 'Data Customization'. The 'Data Customization' section is expanded, showing a table with columns for 'Alarm' (containing 'Energy Savings' and 'Room List' with the note 'Report Date Range Is Not Applicable'), 'FILTERS' (with checkboxes for Severity: High, Medium, Low, and State: Active, Acknowledged), and 'COLUMNS' (checkboxes for Alarm Name, Alarm Type, Alarm Status, Severity, Time Raised, Active For, and Location). At the bottom of the screen 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