

TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SALUD

En la reactivación de los viajes y los eventos, la protección de la salud es absolutamente primordial. Los avances tecnológicos pueden ayudar a que toda operación MICE sea más segura, y contribuir con ello a la recuperación de un sector cuyo aporte a la economía empieza a ser tenido más en cuenta que nunca.

Por **Cristina Cunchillos**

La tecnología viene revolucionando el mundo de los viajes y el sector de los eventos y reuniones desde hace años, con avances que se suceden a una velocidad vertiginosa para hacer que cualquier proceso sea más sencillo, rápido y seguro. Y que la experiencia del usuario sea más personalizada y memorable.

La pandemia del Covid-19 plantea un nuevo reto para que el sector pueda seguir operando: la necesidad de proteger la salud de todos, tanto de proveedores como de usuarios. La tecnología también puede contribuir con nuevas propuestas, avances en soluciones ya existentes o simplemente un uso más generalizado de algunas que se adaptan a la nueva normalidad.

Control de los protocolos sanitarios

En respuesta a la pandemia, se han implantado protocolos relacionados con la seguridad sanitaria en todo el mundo, con medidas comunes para reducir los contagios como el man-

tenimiento de una cierta distancia de seguridad o el uso de mascarillas. Existen soluciones tecnológicas que ayudan a asegurarse de que esos protocolos se cumplen, por ejemplo en los establecimientos hoteleros.

La empresa española **Visible** ofrece una herramienta de inteligencia artificial que permite a los alojamientos turísticos supervisar todos sus espacios físicos de forma remota, detectando a personas sin mascarilla a través del reconocimiento facial. También efectúa un control electrónico de aforos o del cumplimiento de la distancia mínima de seguridad requerida, permitiendo resolver incidencias en tiempo real.

Al mismo tiempo, esta herramienta obtiene información sobre el comportamiento de los clientes, lo que permite al hotel crear experiencias personalizadas en el proceso de compra y registro que superen las expectativas del huésped y marquen

una diferencia con respecto a otros establecimientos. De este modo, se puede fidelizar al cliente, además de proteger su salud.

Evitar el contacto

Todos los protocolos sanitarios recomiendan la desinfección regular de superficies y las autoridades insisten en la importancia de una buena higiene de manos. Pueden producir el contagio si la persona se las lleva a la boca, nariz u ojos tras haber tocado una superficie infectada. Pero, además de limpiar manos y superficies, se puede añadir otra medida de seguridad: evitar el contacto entre ambas.

El ingenio no tiene fin a la hora de pensar en diseños para evitar tocar superficies habitualmente compartidas por numerosas personas, como pueden ser los lavabos de los aviones. All Nippon Airways por ejemplo, puso a prueba un sistema que permite abrir y cerrar la puerta del lavabo con el codo. Pero, más que en nuevos diseños, la mayoría de las empresas apuesta por soluciones tecnológicas para evitar el contacto, tanto con superficies que pueden estar infectadas, como con otras personas: tarjetas *contactless*, códigos QR, *apps*, tecnología biométrica, auto-facturación... las opciones son cada vez más numerosas. Su uso permite continuar llevando a cabo todos los procesos habituales en viajes y eventos, pero reduciendo en la medida posible el riesgo de contagio.

Tecnología de NFC

Ya antes de la pandemia, el uso de la tecnología de comunicación de campo cercano (NFC, por sus siglas en inglés) se había convertido en una de las tendencias al alza para agilizar el proceso de los pagos en tiendas, restaurantes, hoteles y otros establecimientos, garantizando al mismo tiempo la seguridad. En 2020, el 67% de las tarjetas bancarias están habilitadas para hacer pagos *contactless*.

El 74% de los usuarios considera esta forma de pago más cómoda, según un estudio de Ingenico Group, y los jóvenes de la Generación Z están ya acostumbrados a usar su tarjeta *contactless* incluso para compras pequeñas, prescindiendo totalmente del dinero en metálico. Frente al riesgo de contagio de Covid-19, esta forma de pago se presenta además como la más higiénica, ya que ni siquiera es necesario tocar la terminal para introducir un código PIN cuando el banco lo habilita.

No es de extrañar por ello que su uso se haya disparado en los últimos meses. Incluso la Organización Mundial de la Salud recomendó hacer pagos sin contacto siempre que sea posible y evitar el dinero en metálico para reducir el riesgo de contagio. Las cifras de Mastercard confirman que solo en el primer trimestre de 2020 las transacciones *contactless* ya se incremen-



taron un 40%, incluso para los pagos más pequeños (más del 80% se realizó en sumas inferiores a 25 dólares).

Según un informe de la consultora tecnológica Capgemini, el 77% de los consumidores encuestados a nivel global reconoce haber incrementado el uso de tarjetas *contactless* para evitar el contacto físico con pantallas u otras personas. El 62% afirma que lo seguirá haciendo una vez superada la pandemia.

La tecnología de NFC no solo se utiliza en las tarjetas bancarias, también en los dispositivos móviles. Aplicaciones como Apple Pay o Google Pay permiten hacer cualquier pago con solo aproximar el *smartphone*, o un reloj inteligente, a la terminal, sin necesidad de contacto físico.

La Organización Mundial de la Salud recomendó hacer pagos sin contacto siempre que sea posible y evitar el dinero en metálico para reducir el riesgo de contagio



Códigos QR

Otra opción que se ha adoptado en muchos establecimientos de hostelería para reducir el riesgo de contagios es el uso de códigos QR (iniciales del inglés Quick Response, o respuesta rápida) que dirigen a los clientes inmediatamente a plataformas digitales donde pueden ver el menú o acceder a más información, sin tener que manipular ningún soporte impreso.

La lectura de los códigos QR no siempre es sencilla y hay móviles que no los leen inmediatamente. En algunos estableci-

mientos, el código se imprime en un póster o un papel pegado en la esquina de la mesa, que se puede dañar, desgastar o manchar, haciendo más difícil su lectura.

Su uso no evita completamente el contacto físico ya que a menudo solo permite ver el menú o seleccionar los platos, pero al final hay que pedir la cuenta al camarero y el pago se sigue haciendo con dinero en efectivo o con tarjeta, a través de un datáfono en el que hay que marcar el código de seguridad.

Por eso la plataforma tecnológica **BR Bars & Restaurants** va más allá y propone a los hosteleros el uso de una aplicación con carta digital. Los clientes no solo pueden visualizar el menú en la aplicación y hacer su elección, incluso antes de ir al restaurante, sino que también pueden notificar cualquier alergia o intolerancia. El pago se realiza de forma digital desde el móvil. El restaurante puede mediante la *app* recopilar información sobre las preferencias de los clientes, que podrán utilizar para generar ofertas personalizadas.

También en los hoteles se evita el contacto entre empleados y clientes gracias a esta tecnología. **Telefónica Empresas** y la *start up* iUrban han desarrollado una solución que permite digitalizar todo el papel de los establecimientos, desde el menú del restaurante a la carta del Room Service o el catálogo de servicios del hotel. La cadena Silken es la primera en ofrecer este servicio en sus 25 hoteles de España.

La lectura de códigos QR no siempre es sencilla ni eficaz si al final hay que pedirle al camarero una cuenta que se paga en efectivo o con un datáfono en el que incluir el código de seguridad

El cliente solo necesita escanear un código QR con su móvil y elegir el producto que quiere consumir, consultando en la aplicación, que no hace falta descargar, el tiempo restante para la entrega. El sistema también cuenta con un *dashboard* de gestión *online* que permite a los administradores conocer la cantidad de pedidos, gestionarlos y extraer datos como cuánto se ha tardado en completar el servicio y conocer el *feedback* de los clientes.

El contenido se ofrece en diversos idiomas y se pueden filtrar las propuestas en función de sus alérgenos, integrar pasarelas de pagos o generar promociones, con una accesibilidad para el usuario todos los días, las 24 horas.

Ilusión Hotels ha implementado un proyecto de digitalización accesible en sus hoteles que permite a los huéspedes con discapacidad física, visual o auditiva acceder también a la información de los diferentes servicios a través de códigos QR.

Esta tecnología puede servir también para activar diferentes servicios dentro de la habitación del hotel, como el control remoto del televisor. Es lo que ofrece la empresa de televisión inteligente y gestión de la nube **Otrum**, con un control remoto virtual que se habilita desde el móvil escaneando un código QR que aparece en el televisor y se deshabilita automáticamente en el *check-out*.

Aplicaciones móviles

El desarrollo de aplicaciones móviles, y sobre todo su uso, es algo que también se ha generalizado más con la pandemia. Aunque muchas cadenas hoteleras contaban ya con sus aplicaciones, la realidad es que pocos clientes se tomaban el tiempo de descargarlas. Si necesitaban consultar algo, o pedir un servicio extra, una llamada o visita al conserje era suficiente. Con la crisis sanitaria, las aplicaciones se han convertido en una herramienta necesaria para realizar todas esas transacciones que antes se hacían cara a cara, de forma segura y cómoda desde el móvil.

Los proveedores tecnológicos ofrecen *apps* cada vez más completas. **Vamoos** diseña aplicaciones personalizadas con la marca hotelera que permiten a los clientes hacer *check-in* y *check-out* de forma digital, además de acceder a todo tipo de información sobre los servicios del hotel, menús del restaurante, códigos *Wi-Fi*, horarios o los protocolos implementados ante el Covid-19, entre otros, incluso antes de llegar. Los huéspedes también pueden comunicarse con el hotel en todo momento a través de la *app*. Por otro lado, el hotel la puede usar para ofrecer al cliente un *upgrade* o tratamientos del *spa*.

Aeropuertos *contactless*

También en los aeropuertos se intentan automatizar cada vez más los diferentes procesos, tanto para agilizarlos como para hacerlos más seguros e higiénicos, evitando que haya contac-



to físico entre viajeros y empleados. Numerosas aerolíneas ofrecen ya mostradores de auto-facturación donde los viajeros pueden hacer el *check-in*, recibir su tarjeta de embarque, elegir asiento y dejar su equipaje sin la intervención física de ningún agente.

Durante la lucha contra la pandemia se están añadiendo cada vez más, aunque de poco sirven si no se desinfectan tras cada uso. Emirates, por ejemplo, anunció recientemente la introducción de mostradores de auto-facturación y entrega de equipaje en la Terminal 3 del Aeropuerto Internacional de Du-

Con la crisis sanitaria, las aplicaciones se han convertido en una herramienta necesaria para realizar todas esas transacciones que antes se hacían cara a cara, de forma segura y cómoda desde el móvil



bái, destacando que las instalaciones se limpian y desinfectan periódicamente, y disponen de gel hidroalcohólico para que los usuarios se limpien las manos antes de usarlos.

La aerolínea Etihad va a poner a prueba la nueva tecnología de auto-servicio *contactless* desarrollada por **Elenium Automation**. Los quioscos habilitados en aeropuertos comprueban la temperatura, pulsaciones y respiración del pasajero para identificar posibles síntomas del Covid-19 antes de permitirle hacer la auto-facturación o la entrega de equipaje, y todo es

Numerosas aerolíneas ofrecen ya mostradores de auto-facturación sin intervención física de ningún agente, pero de poco sirven si no se desinfectan después de cada uso

posible a través de comandos de voz, evitando de este modo todo contacto con la pantalla.

También la tecnología biométrica se ha estado probando en los últimos años en diferentes aeropuertos de todo el mundo para agilizar el embarque en los aviones y hacerlo de forma segura. Iberia, junto a Aena, llevó a cabo un proyecto piloto de reconocimiento facial en la Terminal 4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Latam Airlines, por su parte, lo puso a prueba en el aeropuerto de Montevideo.

El reconocimiento facial no solo permite la aceleración de procesos como el embarque o el control de seguridad, sino que permite realizarlos sin contacto físico ni intercambio de documentación entre los viajeros y el personal del aeropuerto, de forma más higiénica y segura.

En el Aeropuerto Internacional Pekín Capital, el segundo con más tráfico del mundo con más de cien millones de pasajeros al año en condiciones normales, se ha recurrido ya a la tecnología biométrica para convertirlo en un espacio *contactless*. En colaboración con SITA, todas las fases relacionadas con el viaje han sido automatizadas.

El pasajero puede transitar por todo el aeropuerto y llegar a su asiento en el avión sin ningún contacto directo con el personal. El reconocimiento facial permite desde el registro y entrega de equipaje hasta el paso por los controles de seguridad, aduanas y embarque. Para ello han sido instalados 600 puntos de control, 250 accesos automáticos, 80 quioscos para el registro de los viajeros y 30 estaciones de entrega de equipaje.

Esta nueva tecnología, bautizada como SITA Smart Path, está siendo utilizada en otros aeropuertos como el de Orlando (Estados Unidos) o el de Atenas. Según SITA, permite gestionar el embarque en el avión de más de 400 pasajeros en 20 minutos.

En otros casos, como en el Aeropuerto Internacional de Mumbai, se recurre a los códigos QR para hacer el *check-in* de forma automática y sin necesidad de tocar ninguna superficie del quiosco de autofacturación. Los pasajeros simplemente tienen que escanear un código QR que les da acceso a un teclado y ratón remoto en su móvil, con el que pueden introducir sus datos para facturar, imprimir sus tarjetas de embarque o las etiquetas para depositar sus maletas.

En el aeropuerto de Ámsterdam-Schiphol se ha lanzado un programa piloto que permite a los pasajeros encargar comida o bebidas en los restaurantes de la terminal por adelantado utilizando un código QR. Su pedido les estará esperando cuando pasen el control de seguridad. Para evitar aglomeraciones, en el Aeropuerto Internacional Pierre Elliott Trudeau de Montreal (Canadá) los pasajeros pueden reservar sus propios controles de seguridad: se reserva un quiosco especial y se asigna una hora específica para no tener que hacer cola.



Amadeus, por su parte, ha desarrollado Traveler ID, una plataforma que recopila toda la información del viajero y le permite compartirla en los momentos en que sea necesario durante todo el proceso del viaje, desde el aeropuerto al check-in en su hotel, sin necesidad de tocar pantallas o presentar documentación para verificar su identidad. Un viaje totalmente *contactless* siempre y cuando el proveedor que el cliente tenga enfrente utilice la misma plataforma.

Eventos en la era post-Covid

Si bien se han ido reactivando ya los viajes, y los establecimientos hoteleros han vuelto a abrir sus puertas, el retorno de las reuniones, convenciones, eventos y ferias resulta mucho más complicado, al menos en su formato presencial tradicional. Las restricciones a los desplazamientos y en el aforo permitido en *venues*, hacen que la celebración de encuentros cara a cara sea todavía inviable en muchos casos.

Una vez más, la tecnología ha salido al rescate, permitiendo que reuniones y eventos se puedan seguir celebrando en un entorno digital. Las conversaciones se transforman en videoconferencias a través de plataformas como Zoom. Las sesiones de formación se realizan *online* por medio de *webinars*. Los eventos se retransmiten en vivo a través de *streaming*, y la interacción de los asistentes desde diferentes partes del mundo es posible a través de *chats online*. Incluso se recrea el entorno de grandes ferias gracias a la realidad virtual y aumentada.

Cada vez existe una mayor oferta de plataformas virtuales para la celebración de eventos, tanto las creadas por empre-

sas tecnológicas, como **AdderX**, como las que diseñan las propias agencias de eventos y organizadores profesionales de congresos. Estas plataformas, como E-Congress de Viajes El Corte Inglés, permiten la realización de eventos híbridos, conectando la sede en la que se encuentra físicamente parte de los asistentes, con el resto de participantes remotos

Bco Congresos anunció el lanzamiento de Bco Virtual Meetings, un servicio 360° para la organización de congresos virtuales e híbridos, combinando una plataforma *online* con el asesoramiento y el apoyo del OPC del grupo Barceló.

Gracias a la tecnología se están pudiendo celebrar reuniones y eventos en situaciones en las que todavía es inviable que se produzcan encuentros cara a cara

También es posible la conexión entre grupos reducidos reunidos en diferentes *venues* con el nuevo concepto IACC Multi-pod creado por la Asociación Internacional de Centros de Convenciones. Combinando sedes múltiples y tecnología, facilita la comunicación entre equipos ubicados en cualquier rincón del mundo.

Son soluciones que combinan lo virtual con lo presencial ya que sigue habiendo apetito por establecer contacto cara a cara. Por eso, a pesar de las posibilidades que ofrece el entorno digital, pocos dudan de que los eventos presenciales volverán a realizarse en cuanto se relajen las restricciones y, sobre todo, se pueda garantizar la protección de la salud de los asistentes.

Al igual que en hoteles y aeropuertos, la tecnología podrá ayudar también a hacer los *venues* más seguros. La empresa española de *software* **EventsCase** recomienda, entre otros, el mayor uso en el futuro de la tecnología de reconocimiento facial en encuentros presenciales para limitar el contacto y reducir el riesgo de infecciones. Su *kiosk-app* permite registrar a los asistentes al evento sin necesidad de interacción física.

La agencia japonesa **Tohgashi**, por su parte, ha diseñado un mostrador inteligente que comprueba la temperatura corporal de los asistentes antes de que accedan al recinto. Su Self Check Counter se puede instalar en la recepción de un evento o la entrada del *stand* en una feria.

El mostrador cuenta con una cámara que puede escanear hasta 30 personas a la vez, incluso en movimiento, a una distancia de hasta 1,5 metros, y guarda un registro de todos los asistentes. La temperatura facial se mide en un segundo, utilizando inteligencia artificial, y si es excesivamente elevada se activa una alarma que desencadena la puesta en práctica de las medidas necesarias.

El sector MICE ha demostrado una y otra vez su resiliencia y capacidad de adaptación a las nuevas necesidades y preferencias del cliente y el asistente. En la era *post-Covid*, la prioridad más absoluta es preservar la salud de viajeros, organizadores, proveedores y delegados. Con la ayuda de las innovaciones tecnológicas, se podrá conseguir este objetivo. Y volver a crecer de nuevo.



Álvaro Carrillo de Albornoz

Director General del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

“La tecnología permite servicios personalizados, pero a distancia”

¿Cómo puede ayudar la tecnología a mejorar el bienestar del viajero y personalizar la oferta?

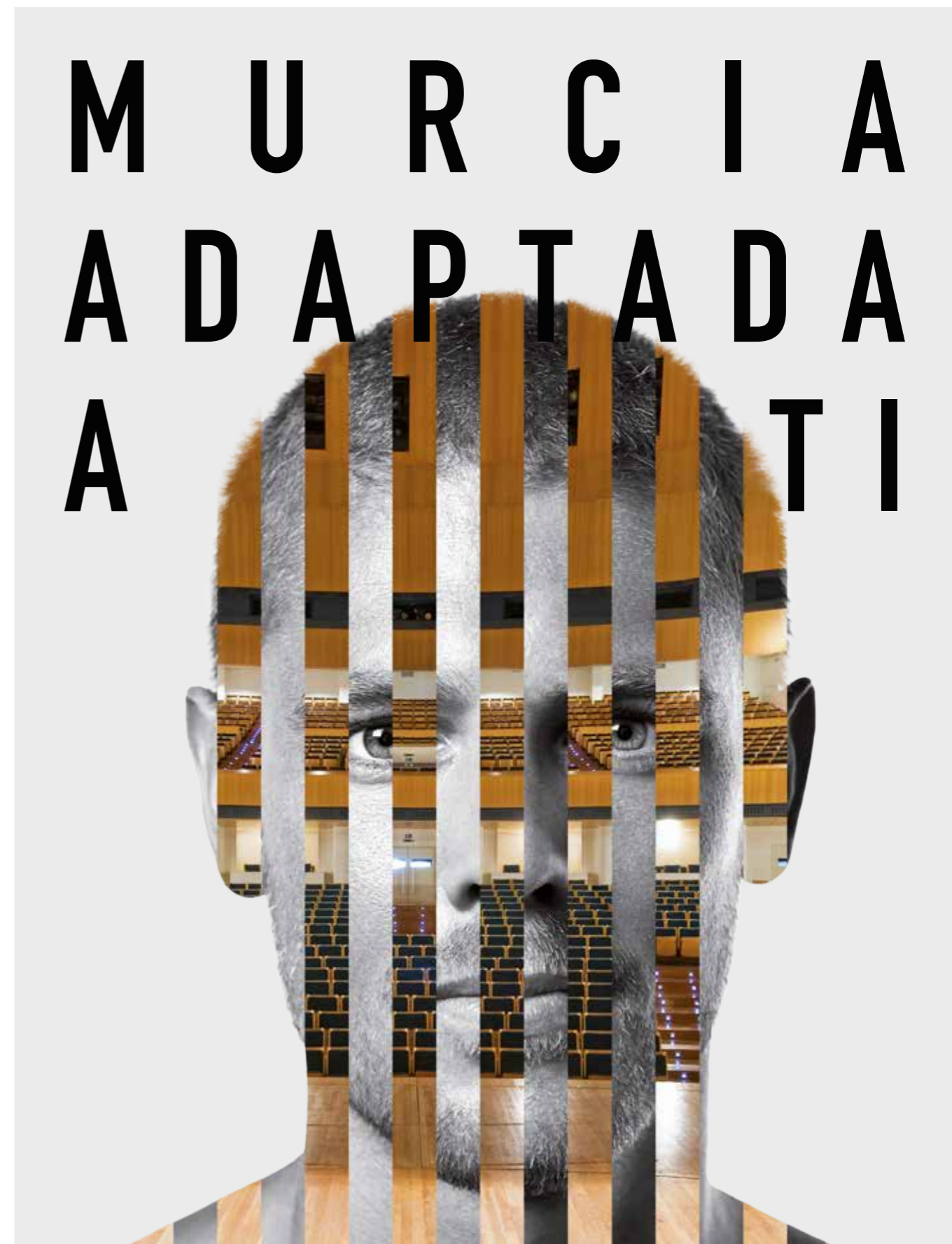
Antes los clientes buscaban un trato personalizado para tener una auténtica sensación de lujo y exclusividad, y ni se planteaban el uso de tecnología, por ejemplo, para elegir habitación. Ahora prefieren no hablar cara a cara con el recepcionista por seguridad, y la tecnología ha estado allí en el momento justo para permitir dar ese mismo servicio personalizado, pero a distancia. Por otro lado, la digitalización forzosa de los servicios permite guardar datos, medirlos y analizarlos para poder ofrecer un servicio aún mejor en la próxima visita del cliente.

¿Qué tecnologías, en particular, se están aplicando en los hoteles para hacer la estancia más segura?

La tecnología se aplica en tres áreas principalmente. En primer lugar, para ayudar a mantener la distancia social, mediante una mejor comunicación con el cliente con señalización digital o con cámaras que pueden alertar si se supera el aforo permitido. En segundo lugar, para la gestión de colas y reservas de los servicios del hotel, para lo cual los clientes ahora descargan la *app*, algo que antes pocos hacían. Finalmente, para mejorar la limpieza: en los nuevos protocolos se usan nebulizadores y los códigos QR sustituyen a la carta del restaurante. Cada hotel aplica la tecnología más o menos en función de sus necesidades y lo que sus clientes puedan aceptar como un buen servicio.

¿Cómo ve el hotel de futuro, en la era *post-Covid*?

Será como quiera el cliente, ya que es el que siempre manda. Habrá más tecnología, pero de un tipo que los huéspedes no verán, con más sensores y el Internet de las cosas que transmitirán información sobre el cliente al *back office* del hotel. Las personas usamos cada vez más tecnología, también en casa, y si antes los hoteles a menudo ofrecían algo más sofisticado tecnológicamente, cada vez más será a la inversa y el cliente esperará una tecnología al menos como la que usa en casa.



OFICINA DE CONGRESOS

La Oficina de Congresos de Murcia ha adaptado su plan de promoción de eventos a las nuevas necesidades con el objetivo de garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de prevención y seguridad.

Murcia permite celebrar eventos al aire libre en cualquier fecha del año gracias a su buen clima. Una ciudad cómoda que dispone de una amplia oferta complementaria. Murcia, una ciudad adaptada a ti.



TURISMO MURCIA
CONVENTION BUREAU