

# Biosphere Smart Hotels 2023

## Resumen de Proyecto



En Colaboración con:



Financiado por:



# Biosphere Smart Hotels 2023

## 1. Breve descripción

El programa "**Biosphere Smart Hotel**" es un programa desarrollado por **Asolan** en colaboración con el **ITR (Instituto de Turismo Responsable)** en **2015** con el objetivo de impulsar la **transformación digital, la innovación y sostenibilidad**, permitiendo afrontar los retos tecnológicos y digitales en el sector turístico **mejorando** la competitividad de los establecimientos turísticos.

El programa **Smart Hotels** está alineado con la estrategia de **Lanzarote Destino Inteligente**, lo que nos permite unir sinergias entre "empresas-destino", impulsando entre todos los actores, un destino más competitivo y sostenible en el medio y largo plazo.

Tras el éxito de las ediciones anteriores con **39 establecimientos participantes**, seguimos avanzando en este año **2023**, en la transformación digital en los alojamientos turísticos a través de la metodología **Biosphere Smart Hotel**.

## 2. Objetivos

### Objetivos generales

Impulsar y facilitar la transformación digital, la innovación y mejorar la experiencia del cliente (customer experience) de los establecimientos participantes, a partir un **diagnóstico inicial** y el desarrollo del **Plan de mejora para la Transformación Digital e Innovación**.

### Objetivos específicos

- Impulsar un proceso estratégico enfocado al cliente, la innovación continua y transformación digital a través de la metodología Biosphere Smart Hotel.
- Impulsar Planificación Estratégica donde se incorpore la filosofía Customer Centric y el Sistema Biosphere Smart a la cultura de la organización
- Implantar el estándar Biosphere Smart Hotel para la innovación y transformación digital en establecimientos alojativos
- Detectar procesos, áreas, servicios, equipamiento e instalaciones susceptibles de incorporar tecnología a todos los departamentos: sistemas y programas de gestión
- Impulsar la Implantación tecnologías innovadoras que mejoren la sostenibilidad, el confort y la Experiencia del Cliente
- Detectar áreas de mejora (capacidades digitales) que sirva de inputs para el plan de formación de la empresa.

Para ello, las áreas de gestión de los establecimientos alojativos que serán analizadas son:



### 3. Actividades

- **Fase 1:** Análisis Diagnóstico Digital.
- **Fase 2:** Informe Situación Inicial.
- **Fase 3:** Plan de mejora para la Transformación Digital e Innovación.
- **Fase 4:** Asesoramiento para la Implantación plan de mejora.

### 4.- Impacto Biosphere Smart Hotel

El sector turístico es el motor principal de la economía canaria, como demuestran las cifras de Impactur Canarias 2019, donde se refleja que el sector turístico representó un 35,2% del PIB Canario y el 40,3% de los empleos. Si la economía, tanto las grandes empresas como las Pymes, necesitan de apoyo para poder mantener y mejorar la competitividad a través de la innovación y la tecnología, como resalta tanto la Comisión Europea, el Gobierno de España y el de Canarias, programas como Biosphere Smart Hotel son cruciales por el amplio impacto que genera en las empresas que participan en el programa, como por ejemplo:

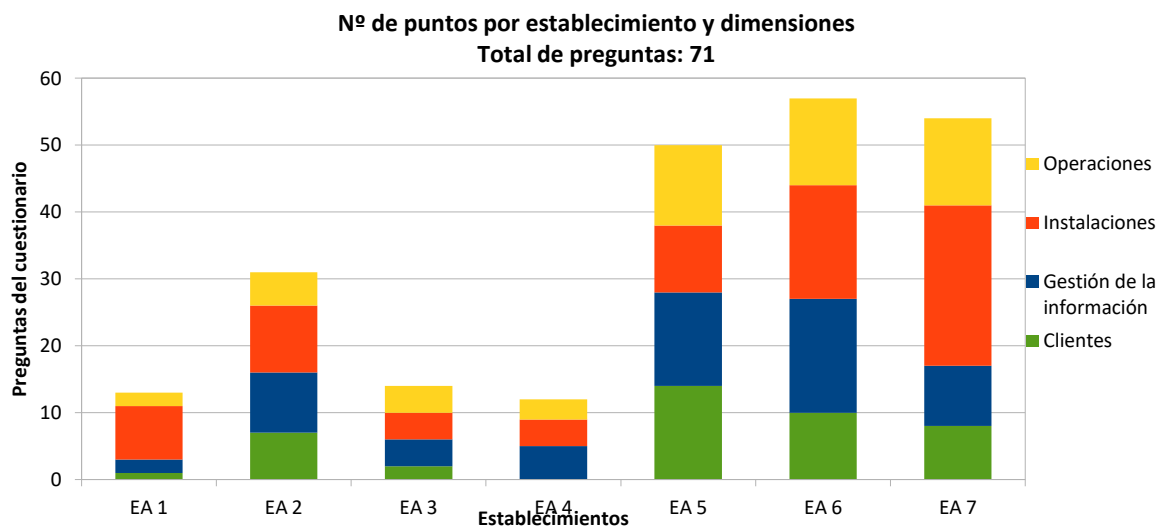
- Nuevo y/o reforzado enfoque hacia la tecnología y la innovación.
- Nuevas acciones formativas y de concienciación en los establecimientos alojativos
- Inversiones en mejoras tecnológicas y de eficiencia energética y sostenibilidad
- Mejora del enfoque y estrategia de marketing y comunicación
- Implantación de nuevos servicios y soluciones digitales
- Contratación de personal con mayor cualificación
- Etc.

## EDICIÓN BIOSPHERE SMART HOTEL 2022 - PARTICIPACIÓN 7 ESTABLECIMIENTOS.

### DIMENSIONES SMART HOTEL

<p style="text-align: center;"><b>CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia smart.</li> <li>• Pagos y facturación.</li> <li>• Satisfacción y fidelización.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interna y externa.</li> <li>• Experiencia web.</li> <li>• Marketing y Social Media.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>INSTALACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climatización.</li> <li>• Facilidades Smart Clientes.</li> <li>• Facilidades Smart Producción.</li> <li>• Sistemas de iluminación y ruido.</li> <li>• Seguridad e higiene.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPERACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de operaciones.</li> <li>• Gestión de recursos humanos.</li> </ul>

### Gráfico.- Nivel de digitalización e innovación por establecimiento en cada dimensión.



### Gráfico: Media total establecimientos en cada dimensión

