



# Biosphere Smart Hotel 2024

## Resumen de Proyecto



En Colaboración con:



Financiado por:



# Biosphere Smart Hotel 2024

## 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 Hotel** 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 **47 establecimientos participantes**, seguimos avanzando en este año **2024**, 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 la mejora de la experiencia del cliente de los establecimientos participantes, a través del estándar "**Biosphere Smart Hotel**", mediante un **informe-diagnóstico inicial**, un **Plan de Mejora personalizado**, y el **acompañamiento y asesoramiento continuo** para garantizar la correcta implementación de las acciones enmarcadas en el plan de mejora y la consecución de los objetivos establecidos.

### Objetivos específicos

- Promover una estrategia integral centrada en la innovación continua.
- Implantar el Plan Biosphere Smart para avanzar en la innovación y la transformación digital.
- Impulsar la Planificación Estratégica donde se incorpore la filosofía Customer Centric y el Sistema Biosphere Smart a la cultura de la organización.
- Desarrollar una planificación estratégica en la Comunicación y el Marketing Digital.
- Desplegar la tecnología a todas las áreas del establecimiento: sistemas y programas de gestión.
- Fomentar la capacitación del personal: Competencias tecnológicas y Experiencia de Cliente.
- Aplicar Benchmarking a la gestión de la innovación y adoptar tecnologías disruptivas que mejoren la Experiencia del Cliente.

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 del 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 2022, donde se refleja que el sector turístico representó un 35,5% del PIB Canario y el 39.7% de los empleos. Ante la imperante necesidad de respaldo para fortalecer la competitividad mediante innovación y tecnología, subrayada tanto por la Comisión Europea como por los Gobiernos de España y Canarias, programas como Biosphere Smart Hotel se vuelven cruciales por el amplio impacto que genera en las empresas que participan en el programa, como por ejemplo:

- Nuevo y reforzado enfoque hacia la tecnología y la innovación
- Implantación de nuevos servicios y soluciones digitales
- Conceptualización de los servicios y la mejora del customer journey del cliente
- Definición de una estrategia de marketing digital y comunicación más efectiva
- Gestión de los datos para personalizar las experiencias de los huéspedes y mejorar la fidelización
- Nuevas acciones formativas y de concienciación en los establecimientos alojativos
- Inversiones en mejoras tecnológicas y de eficiencia energética y sostenibilidad
- Colaboración con empresas tecnológicas para desarrollar soluciones personalizadas
- Mejora de las competencias digitales del personal a las nuevas soluciones tecnológicas implantadas

**EDICIÓN BIOSPHERE SMART HOTEL 2023 - PARTICIPACIÓN 8 ESTABLECIMIENTOS.**

**DIMENSIONES SMART HOTEL**

<b>CLIENTES</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
Experiencia SMART Pagos y facturación Satisfacción y fidelización	Comunicación interna y externa Experiencia web Marketing y Social Media
<b>INSTALACIONES</b>	<b>OPERACIONES</b>
Climatización Facilidades Smart Clientes Facilidades Smart Producción Sistemas de iluminación y ruido Seguridad e higiene	Desarrollo de operaciones Gestión de RRHH