La **tecnología**, y más concretamente la [inteligencia artificial](https://www.hosteltur.com/tag/inteligencia-artificial) (IA), por su carácter transversal que le permite aunar otras tecnologías ya existentes… y las que están por llegar, abre todo un mundo de oportunidades, como han enumerado los expertos:

- “La tecnología aplicada a los [chatbots](https://www.hosteltur.com/tag/chatbots) ha permitido **reducir la presión en los contact centers**, de manera que los agentes pueden dedicarse a tareas de mayor valor añadido y ser más ágiles en la comunicación con el cliente, con un impacto directo en un aumento de la conversión”, según ha detallado Janneke Messiaen.

- En Ilunion Hotels han implantado un proyecto piloto en el [Ilunion Atrium](https://www.hosteltur.com/tag/ilunion-atrium) para **monitorizar los consumos energéticos en las habitaciones**, aunque Oliver Benalal ha reconocido que “los resultados están respondiendo a las expectativas, pero **todavía es muy caro** pese a que se está democratizando la digitalización. Y es que todavía no hay programas de mercado, por lo que tienes que crear uno ad hoc para volcar los datos a una [business intelligence](https://www.hosteltur.com/tag/business-intelligence) también creada ad hoc, y resulta bastante caro”.

- [Iberostar ahorrará 1.600 toneladas de alimentos con inteligencia artificial](https://www.hosteltur.com/153587_iberostar-ahorrara-1600-toneladas-de-alimentos-con-inteligencia-artificial.html), según publicó **HOSTELTUR** [noticias de turismo](https://www.hosteltur.com/), además de [cerrar con éxito su primer año del Hotel Digital](https://www.hosteltur.com/153257_hotel-digital-de-iberostar-balance-de-exito-en-su-primer-ano.html).

**Aplicaciones en MICE**

- En MICE la tecnología ha permitido que, **para grupos pequeños, la reserva sea inmediata**, como ha constatado Messiaen. “Esta automatización facilita que el personal tenga más tiempo para dedicarle al negocio que más aporta, los **grupos grandes**, que son más complejos y necesitan el**toque humano**”.

- Pero en NH han ido más allá, ya que disponen de “**una herramienta para interpretar los mails**, el canal por donde nos llegan prácticamente todas las peticiones, para detectar el idioma y lo que está solicitando, con el fin de **asignárselo al agente más cualificado para atender mejor al cliente**, ser más rápidos en la respuesta y aumentar la conversión. Ya está implementado, y gracias al [machine learning](https://www.hosteltur.com/tag/machine-learning) pronto podrá asignar por potencial de conversión y de revenue”. En Meliá la herramienta también asigna **“según ratio de conversión y carga de trabajo del agente”**.

 En NH apuestan asimismo por “la [realidad virtual](https://www.hosteltur.com/tag/realidad-virtual) para complementar la IA en el proceso de venta para que el cliente pueda ver el producto”. En este sentido José Chamorro ha destacado que “la **diagramación en 3D** es clave para [personalizar](https://www.hosteltur.com/tag/personalizacion) la experiencia del cliente, que puede obtener así una **visión muy completa del montaje de la sala** para su evento. Esta tecnología te ayuda a convertir, gracias a mejorar la comunicación con el cliente y **enriquecer la interacción**, pero sin duda no la sustituye”.

**La inteligencia artificial, aliada para la sostenibilidad**

En materia de [sostenibilidad](https://www.hosteltur.com/tag/sostenibilidad), Ricardo Cañada ha indicado que “primero tienes que establecer las políticas que quieres aplicar para **reducir consumos y emisiones**, y en función de ello **medir para obtener los datos “iotizados”** (IoT, [internet de las cosas](https://www.hosteltur.com/tag/internet-de-las-cosas)). Los hoteleros están haciendo grandes esfuerzos para ser más ecológicos en distintas facetas, sólo falta**instalar sensores** para optimizar esos esfuerzos teniendo clara la política de aplicación”.

<https://www.hosteltur.com/157630_inteligencia-artificial-aplicada-en-hoteles-y-mice-casos-de-uso.html>