

## DISEÑO LOS HOTELES DEL FUTURO



Fotografía: gee-ly Zürich y Fraunhofer IAO

La exposición FutureHotel del inHaus-Zentrum de Duisburgo presenta una habitación de hotel que sirve como "módulo" para desarrollar soluciones futuras para la hostelería y que ya permite lanzar una mirada al futuro del sector. El diseño es de LAVA.

### Los hoteles del futuro

#### Proyecto de investigación "FutureHotel" del Instituto Fraunhofer IAO

El turismo está en auge a nivel mundial. Actualmente, cerca de 1100 millones de personas están viajando por todo el mundo; para el año 2050, la cifra se cuadruplicará, si no más. La hostelería se está reinventando. El sector encuentra apoyo en el proyecto de investigación conjunta "FutureHotel".

Desde 2008, la red de innovación FutureHotel dirigida por el Instituto Fraunhofer IAO investiga nuevos enfoques para la hostelería junto con representantes de este sector y socios industriales y económicos. El objetivo principal es señalar oportunidades y requisitos futuros para los establecimientos hoteleros basándose en tendencias. FutureHotel se autodefine como un laboratorio de ideas que busca identificar el potencial de optimización de los hoteles y encontrar soluciones concretas que se lleven a la práctica a través de los participantes del proyecto. Villeroy & Boch se concibe como un importante socio investigador que desea participar activamente en el desarrollo de este interesante proyecto.



Fotografía: gee-ly Zürich y Fraunhofer IAO

Cuarto de baño concebido como un oasis de bienestar en la exposición FutureHotel del inHaus-Zentrum de Duisburgo. Diseño: LAVA.

## DISEÑO LOS HOTELES DEL FUTURO

### Comunicación e interacción

Actualmente, el proyecto se encuentra en la cuarta fase de investigación, prevista para el periodo comprendido entre 2014 y 2016.

Los equipos ya han identificado numerosos campos de innovación relevantes para el futuro bajo la dirección de Vanessa Borkmann:

- procesos de planificación, producción y construcción modificados (arquitectura virtual, producción digital, diseño paramétrico e impresión 3D),
- robots y autómatas,
- sistemas espaciales y de edificios inteligentes,
- sistemas de visualización e iluminación,
- materiales innovadores, sostenibilidad y eficiencia energética,
- comunicación, interacción, “infotainment” y entretenimiento,
- servicios, optimización de procesos e interacción hombre-máquina,
- sistemas de realimentación y monitorización.

Los clientes más jóvenes y activos están abiertos al uso de nuevas herramientas antes y durante su estancia en el hotel. Aquí resulta especialmente interesante el proceso automatizado de check-in y check-out a través de la tableta o del smartphone, que ya permite seleccionar la habitación de hotel deseada al realizar la reserva. Tras la reserva, el cliente recibe directamente en el smartphone un código de acceso personal para la habitación de hotel que haya elegido. El cobro se realiza por adelantado, de modo que no sea necesario pagar nada en el hotel. Una vez allí, el cliente puede ir directamente a su habitación sin tener que pasar por recepción. El formulario de registro también se procesa de forma digital. El cliente abre la puerta de su habitación a través de una aplicación especial. La autenticación se realiza previamente por la aplicación; los viajeros que no dispongan de smartphone pueden recurrir a una llave de tarjeta. El check-out también se realiza de forma completamente automática el día de la salida. Se cancela el derecho de acceso a la habitación y el cliente puede abandonar el hotel sin tener que hacer cola en la recepción.

Con la desaparición de los procesos estandarizados a la llegada y a la salida, el personal tiene más margen para ofrecer servicios personalizados a través de sistemas interactivos como, por ejemplo, un robot minibar. En lugar de ello, los trabajadores del hotel proporcionan almohadas adicionales, gestionan entradas de teatro o cumplen otros deseos de sus clientes. Los sistemas de realimentación y el sistema de monitorización que registra los datos de consumo de los visitantes completan la gama de servicios y mantiene al cliente conectado con el hotel incluso después de su visita.

### Maqueta de prueba

La exposición FutureHotel del inHaus-Zentrum de Duisburgo muestra la reconstrucción de una habitación de hotel del año 2020. El diseño pertenece a Alexander Rieck y a su equipo de arquitectos de LAVA. Esto sirve a FutureHotel como campo de pruebas y plataforma de exposición para presentar temas avanzados como las técnicas de iluminación, el control y el manejo de las tecnologías, el bienestar y la salud, pero también para evaluar conceptos, soluciones y productos innovadores.



El hotel Schani, inaugurado en Viena en abril de 2015, comienza una nueva andadura como socio del proyecto FutureHotel.



El bar es el punto de encuentro principal para una generación de clientes jóvenes y activos.

## DISEÑO LOS HOTELES DEL FUTURO



Fotografía: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Lugar de encuentro: el ambiente agradable que se crea en el hall fomenta la colaboración entre los coworkers.



Fotografía: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Habitación Smart Street: la estructura abierta de la habitación ofrece mucho espacio, mientras que las superficies acolchadas para tumbarse delante de los ventanales invitan a relajarse.



Fotografía: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Proyecto piloto: espacios de coworking en el hotel Schani  
Otra importante plataforma para evaluar procesos innovadores es el hotel Schani de Viena. Dentro de la planificación del hotel, se han llevado a la práctica conocimientos adquiridos en el marco del proyecto de investigación FutureHotel, que ahora se analizan y mejoran durante el funcionamiento del mismo.

Desde 2012, los propietarios del hotel Schani son socios investigadores del proyecto FutureHotel. El hotel se inauguró a finales de abril de 2015 y es el primer ejemplo del proyecto llevado a la práctica. Numerosos conceptos nuevos surgieron gracias a la cooperación durante el proceso de planificación del hotel, que lo han convertido en un establecimiento único. Uno de estos conceptos es una novedosa zona de coworking, donde los clientes del hotel y los habitantes de la ciudad pueden trabajar dentro de un mismo espacio. El objetivo es convertir el hall en un espacio para compartir experiencias e integrar en la hostelería el concepto del trabajo en red, que ya disfruta de un gran éxito. Con la creación de un espacio de coworking en el que los clientes se encuentren con creativos locales o nómadas digitales mientras trabajan en el hall, al desayunar o durante la celebración de congresos, se pretende mejorar la experiencia de viaje. Pero también el check-in y el check-out digitales, la llave de la habitación en el smartphone y un hall multifuncional convierten ya el hotel en uno de los más innovadores del espacio germanófono.

## Concepto de espacios abiertos

Pese al diseño moderno según el proyecto del arquitecto de hoteles Gabriel Kacerovsky, de archisphere, el hotel Schani proporciona un agradable ambiente con elementos que se pueden relacionar con el encanto típico de Viena. Tal como se desprende de una encuesta realizada por FutureHotel, los clientes echan en falta más espacio libre en su habitación. En consecuencia, el hotel Schani se ha transformado en un edificio de espacios abiertos. Una ducha de lluvia XL, amplios espacios de almacenamiento, luz ambiental optimizada, conexiones USB para el suministro de corriente de aparatos electrónicos móviles y televisión inteligente forman parte del equipamiento estándar. Para algunos elementos del cuarto de baño, el equipo de arquitectos se decidió por la cerámica sanitaria de diseño de Villeroy & Boch. Los inodoros sin reborde DirectFlush de las habitaciones pertenecen a la colección Arquitectura. El concepto de Arquitectura, con una amplia gama sistemática de productos, responde especialmente bien a las demandas de equipamiento integral y ofrece soluciones innovadoras de alta calidad.

## El perfil del cliente es fundamental

Un resultado decisivo de los estudios realizados hasta ahora por el Instituto Fraunhofer IAO es que el cliente desea vivir una experiencia personalizada en el hotel. Por este motivo, cada vez es más importante conocerlo bien, saber dónde le gusta estar y cuáles son sus necesidades en cada situación. La comunicación con el cliente, pero también la que se da entre los trabajadores, ofrece un enorme potencial en este sentido. Los hoteleros y sus empleados deben trabajar a fondo con equipamiento y aparatos técnicos e invertir en infraestructura innovadora. De este modo, el diseño del hotel ya no se limita al espacio construido y a los servicios ofrecidos por los trabajadores, sino que también se basa especialmente en procesos digitales y en la interacción.