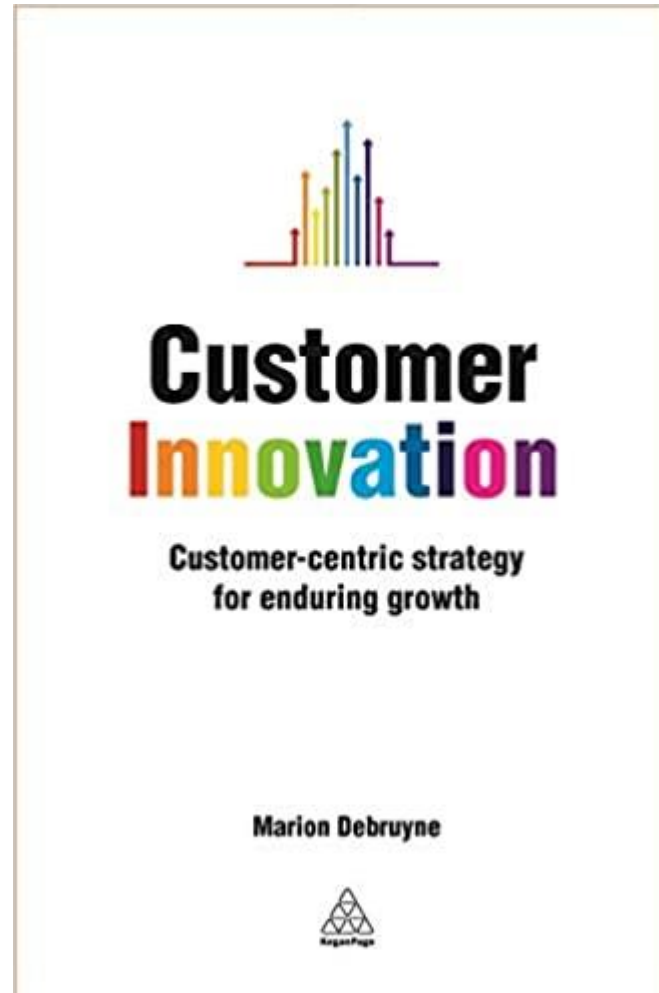


# ***Máster Universitario en Dirección Hoteler y de Restauración***



*Innovación y Mentalidad Emprendedora*  
**Customer Centric & Inteligencia Artificial.**  
*Diego Santos*



SevenFiftyDaily  
SUPERTASTERS



What we see

What we don't see

EFFORT PAIN TEARS GOALS JOY STRATEGY ENDURANCE PASSION FAILURE EARLY MORNING LATE NIGHTS SWEAT TWEAK TALK HYDRATION PATIENCE PLANNING TACTICS VISION

# CONTINGENCY PLAN





## CARTAS JEFF BEZOS



# amazon

A large, stylized brain is the central focus, rendered in a warm, golden-brown hue. It is overlaid with a complex network of glowing blue and green circuit lines, representing artificial intelligence. A white square frame is centered over the brain, containing the letters 'AI' in a large, white, sans-serif font. The background is a deep blue, filled with various digital icons and patterns, including a circular brain icon on the right and several horizontal bars of varying lengths at the bottom right. The overall aesthetic is futuristic and technological.

**AI**



# 1. Definición de Inteligencia artificial

La Inteligencia artificial es el campo científico de la informática que se centra en la creación de programas y mecanismos que pueden mostrar comportamientos considerados inteligentes. En otras palabras, la IA es el concepto según el cual “las máquinas piensan como seres humanos”.

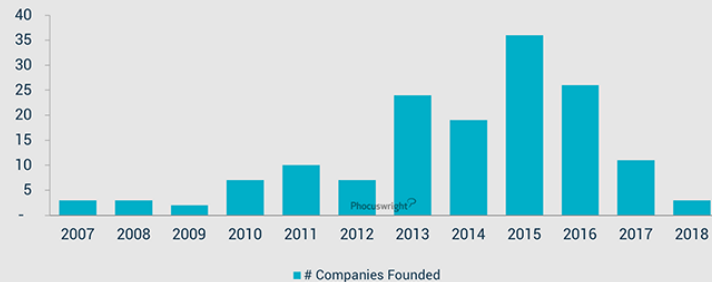
Normalmente, un sistema de IA es capaz de analizar datos en grandes cantidades (big data), identificar patrones y tendencias y, por lo tanto, formular predicciones de forma automática, con rapidez y precisión. Para nosotros, lo importante es que la IA permite que nuestras experiencias cotidianas sean más inteligentes. ¿Cómo? Al integrar análisis predictivos (hablaremos sobre esto más adelante) y otras técnicas de IA en aplicaciones que utilizamos diariamente.

- Siri funciona como un asistente personal, ya que utiliza procesamiento de lenguaje natural
- Facebook y Google Fotos sugieren el etiquetado y agrupamiento de fotos con base en el reconocimiento de imagen
- Amazon ofrece recomendaciones de productos basadas en modelos de canasta de compra
- Waze brinda información optimizada de tráfico y navegación en tiempo real



# Inteligencia artificial aplicada al turismo: utilidades a tener en cuenta

Number of AI-Focused Travel Startups Founded by Year, 2007-2018



Base: 151 AI-focused travel startups founded since 2007  
 \*Since Phocuswright does not track unproven startups, founding activity in the latest 2-3 year period is often low initially and rises over time  
 \*A collaborative report about the growth of AI from researchers at Stanford, MIT, Harvard/McKinsey and others  
 Source: *The State of Travel Startups 2019: Artificial Intelligence in Focus*  
 © 2019 Phocuswright Inc. All Rights Reserved.

**Phocuswright**  
Powering great decisions.





# ¿Alexa en un hotel?

## Amazon for Hospitality

Aunque Amazon no ha hecho ninguna incursión en viajes desde su efímero producto Amazon Local en 2013, la compañía claramente tiene en mente a este sector. Alexa for Hospitality se lanzó en 2018, llevando la tecnología de voz Alexa de Amazon a las habitaciones de los hoteles de todo el mundo.

Con Amazon ayudando a los hoteles a prestar sus servicios, la empresa se integra profundamente en el tejido operativo de un hotel. A partir de ahí, es mucho más fácil imaginar que Amazon pueda ampliar su oferta.

Ya sea un club exclusivo de fidelización de viajes para miembros de Prime o un motor de reservas con voz (o algo completamente distinto), Amazon aplicará sin duda sus conocimientos de Alexa for Hospitality a otros sectores de la industria del turismo y el alojamiento.



Amazon Alexa devices (left to right): Echo Dot, Echo, Echo Plus

## Principales conclusiones:

- Amazon, Facebook o Apple tienen la capacidad tecnológica para entrar en el sector, pero la industria turística requiere de una dedicación y conocimiento muy singulares.
- La penetración de la voz como tecnología, en menos de cuatro años, será del 80 por ciento de los usuarios. Las empresas turísticas necesitarán algún tipo de presencia en las aplicaciones de voz.
- La voz puede suponer una revolución en el modo en que reservamos hoteles, pero no será la última. El sector hotelero tendrá que adaptarse a esta ola y a las siguientes.
- Los hoteles deben conocer mejor a sus clientes, cómo y por qué reservan. En muchas ocasiones, los hoteles no saben trabajar con todos sus datos dada la falta de herramientas o de conocimiento.
- Los hoteles pierden mucha conversión por no cumplir con cuestiones básicas que faciliten la reserva directa.

Desde la dirección del hotel, plantean la necesidad de incorporar Alexa. Nuestro jefe nos solicita un documento en el que destaquemos los pros y contras que este producto puede tener y una valoración global final.

30'



## Ejercicio. Alexa for hospitality.

**CLIENTE**

**HOTELES Y EVENTOS**

**AMAZON**

For Hospitality

- A New Member of Your  
Hotel Staff

Atención personalizada.  
Status.

Incremento gasto. (servicios propios)  
Generación de datos.

Posicionamiento mercado  
Ventas asociadas (productos y servicios propios)

Atención individualizada.

Atención individualizada. (no sólo en tu

casa)

Status .  
Servicios Bleisure (upgrade)

Penetración en oferta de servicios  
Generación de

turísticos  
datos.

Privacidad

Soporte  
Inversión

Desconocimiento de Alexa en mercado español



