



Te damos la bienvenida a esta presentación de la tecnología **Holiday Tablet**. Confiamos encuentres de interés lo que esta tecnología innovadora puede hacer por tu hotel y por tus huéspedes. Por favor, tras ojear este documento, tanto si tienes dudas, como si deseas que te ampliemos información, ponte en contacto con nosotros. Estaremos encantados en atenderte.

1

Holiday Tablet y su software **Terdigital**, se diseñaron para ofrecer a los hoteles una solución, a la vez innovadora, de bajo esfuerzo económico y de gran rendimiento, para aprovechar con eficacia muchos de los recursos presentes y futuros de la era digital, tanto para mejorar la experiencia de las vacaciones de los huéspedes, como para permitir a los hoteles múltiples utilidades que te iremos describiendo en estas páginas.

Empleando tablets conectadas a internet mediante tecnologías 3G/4G, que se ofrecen a los huéspedes, basadas en una aplicación multiidioma, de navegación muy simple, se abren, por un lado, un conjunto de ventajas para sus clientes, que redundarán en una mejora sensible de su experiencia como huésped y como turista. Por otro lado, los hoteles tendrán acceso a muchos recursos digitales, que contribuirán de forma importante en la gestión de su negocio, recursos que van desde un mejor conocimiento de los clientes, a propiciar ventas cruzadas, a apoyar la reputación en las redes del establecimiento...

Holiday Tablet es una solución tecnológica construida sobre los siguientes cuatro pilares, que son los que te presentamos en este documento:

- Software propio "Terdigital".
- Tablets de nuestra propiedad que cedemos a los clientes,
- Conectividad a internet.
- Servicio de atención personal y profesional.



1. Software propio “Terdigital”. Este es el software de la aplicación informática (app) personalizada para cada hotel. Además de la app, que es la que “da vida” a las tablets, dando servicio al huésped, el software se basa, además, en un panel de control web, desde el que el personal de tu hotel podrá actualizar la app, gestionar la comunicación, obtener estadísticas, enviar mensajes traducidos a los huéspedes...

2

Las principales virtudes de **Terdigital** son:

- **Software que, a la vez, es:**
 - muy flexible (capaz de evolucionar de forma inmediata y sin limitaciones, para ampliar su gama de posibilidades técnicas, especialmente incorporando innovaciones o preferencias de tu hotel);
 - personalizable para las necesidades (diseño, contenido, estructura...) de tu hotel;
 - totalmente adaptable, especialmente para su integración con otras tecnologías, como, por ejemplo, implantación de beacons (balizas digitales), bluetooth, compatibilidad con el software de contabilidad del hotel...
- **Gestión de la aplicación mediante un panel web**, desde el que se monitorizan:
 - Utilidades de Google Analytics.
 - Cuestionarios personalizados de satisfacción, exportables en formato Excel con los datos de fecha y habitación del cuestionario, y con los atributos estadísticos de quien ha confeccionado el cuestionario: edad, sexo, nacionalidad y canal de comercialización.
 - Centro de mando (dashboard) con la información más relevante a una sola vista (el resto por Analytics).
 - Mensajería entre el hotel y los turistas (con estructura similar a WhatsApp) con traducción automática.
 - Puede la dirección del hotel analizar las conversaciones (de mensajería) en tiempo real, o en tiempo pasado, entre clientes y su personal, suponiendo, así, una excelente herramienta de control de calidad en la atención, así como una fuente de información del estado de opinión y de las necesidades de los clientes.
 - Formularios personalizables, y de naturaleza múltiple. Los formularios son comunicaciones parametrizadas, pensados para actuaciones específicas. Los emplean los huéspedes



para: informes de incidencias detectadas en su habitación, o, también a modo de ejemplo, en la solicitud de retrasar el check out.

- Check in y check out de la Tablet. En cada check in se recogen los siguientes campos, todos ellos de enorme interés para la gestión de datos:

- Número de habitación.
- Tipo de habitación.
- Observaciones: campo libre para, p.e., email del turista, señalar que es cliente habitual, familia...
- Fecha de vencimiento de la cesión de **Holiday Tablet** al huésped.
- Atributos para mejorar la analítica (en cuestionarios de satisfacción y en estadísticas del sistema):
 - Nacionalidad del huésped.
 - Sexo del huésped.
 - Edad del huésped.
 - Canal comercial por el que huésped reservó la habitación.

- **También a través del panel web se actualizan, amplían... los contenidos que disfrutarán los turistas:**

- Los contenidos se ofrecen a modo de edición de páginas web que emplean, a vuestro criterio, texto, enlaces web, fotografías y videos, con los que explicar servicios, propuestas... del hotel o del destino.
- Aplicaciones: juegos, prensa, traducción, previsión meteorológica, servicio de 112...
- Guía turística con recomendaciones, elaborada por nuestra empresa, que ofrecemos gratuitamente y que puede incluir vuestras propuestas. La guía se puede editar como marca del hotel.
- Recomendaciones para la estancia y mejor aprovechamiento del destino.
- Todos los contenidos de vuestro hotel: videos, folletos, calendario de actividades, servicios.... perfectamente ordenados y accesibles y, lo mejor, sencillamente actualizables. Es el fin de la era de información con papel en los hoteles. Se ahorra coste, sin problemas de idiomas, se ofrece la información siempre actualizada y se mejora



con el empleo de videos, enlaces web, imágenes, folletos digitales...

○ **Plataforma multiidiomas:**

- Técnicamente, no hay límite de idiomas en los que mostrar los contenidos y realizar las comunicaciones con los huéspedes. A mayor número de idiomas, el problema se centra, exclusivamente, en el coste de lograr traducciones de calidad del contenido que se desea ofrecer.
- El número de idiomas no es estático, si en el futuro, por ejemplo, empiezan a venir turistas rusos, resultará inmediato y, como siempre, de forma telemática, incorporar al servicio de **Holiday Tablet** el idioma ruso.
- Los contenidos se ofrecen a cada turista en el idioma de su preferencia.
- El turista se comunica con el hotel en su idioma, recepción recibe el mensaje en redacción original, disponiendo de un botón para obtener la traducción al español (o al idioma que prefiera el recepcionista) que le propone Google Translator.
- Recepción se comunica con los clientes:
 - Si es a un único huésped: redactará en español el mensaje, y el sistema lo traduce al idioma en que se desee enviar.
 - Si es a todos los huéspedes: redactará en español el mensaje, y el sistema lo traduce a todos los idiomas, y cada turista lo recibe traducido a su idioma de preferencia.

- **Fácil usabilidad, entorno frindley.** Tanto el panel web de control, como navegar por los dispositivos **Holiday Tablet** es muy sencillo, por ser, en ambos casos, entornos de uso o de navegación muy intuitivos. Formar al personal del hotel para la gestión de la aplicación requiere de muy poco tiempo, por ejemplo, para los recepcionistas supondrá menos de una hora de formación. Los turistas no requieren de instrucciones para emplear **Holiday Tablet**: el que toda la información esté en su idioma, y el que la estructura y la navegación sea la propia de los smartphones lo facilita.

- **Privacidad y seguridad.**



- Con cada check out, se borran todas las descargas, comunicaciones, contraseñas introducidas... por el huésped.
 - Para mayor tranquilidad del huésped, dispone de una aplicación de Privacidad, que provocará idéntico borrado.
 - Todo nuevo usuario de **Holiday Tablet**, por tanto, la recibe como si fuera su primer usuario: no podrá encontrar vestigios del uso de los anteriores huéspedes.
 - **Holiday Tablet** no almacena en su servidor datos personales de los huéspedes.
 - **Terdigital** está alojado en un servidor en la nube, lo que garantiza la mayor protección ante virus o hackers, así como la conservación de la aplicación y de los datos almacenados.
 - Los dispositivos se ofrecen con cobertura de seguro para accidentes. No, en cambio, para hurto o extravío, debiendo el hotel, por tanto, prevenir, al tiempo de ceder los dispositivos a los huéspedes, que cargará en sus tarjetas el valor del dispositivo, si no lo devuelven en la fecha convenida.
 - Los dispositivos se entregan rooteados (bloqueado el acceso al directorio raíz): no pueden los huéspedes manipular el funcionamiento, evitándose el que de forma fortuita se altere la configuración o la usabilidad de los dispositivos. Del mismo modo, la Tablet, desde el panel de control se puede inutilizar. Por ello, unido a la fianza depositada/autorización de cargo en la tarjeta, no cabe pensar que los huéspedes estén motivados en sustraer los dispositivos.
 - A través de una utilidad GPS alojada en el panel de control, se sabe en todo momento el paradero de cada Tablet.
- **Utilidades de geolocalización.**
 - Herramienta de guiado para el regreso del turista al hotel desde cualquier punto.
 - Google Maps para las excursiones de los huéspedes.
 - Seguimiento, mediante mapas de calor, de los patrones de movimiento de los turistas.
 - Localización geográfica de cualquier tablet y, por tanto, del turista.
 - **Empleo de las herramientas propias de la tablet:**
 - La cámara de fotos o de video.



- Calculadora.
- Despertador.
- Etc.

Todas las imágenes y los videos que el turista haya obtenido con la tablet, las podrá enviar a su correo electrónico, mediante una aplicación que **Terdigital** contiene, que facilita la exportación de los ficheros.

6

- **Actualización.** Toda decisión de actualización de contenidos, diseño, utilidades... se gestiona desde el panel de control web, y se muestran de forma inmediata en los dispositivos, los cuales se actualizan a través de su conexión 3G/4G a internet. Estas actuaciones de actualización, mejora, ampliación... las puede realizar el hotel desde el panel web, o nos las puede remitir para que nos encarguemos nosotros, si prefieren que asumamos la tarea, lo que haremos sin coste suplementario.

También puede el hotel proponernos actualizaciones que afecten a la programación de **Terdigital**. Cada propuesta de programación la estudiaremos y valoraremos su incorporación. Cualquier propuesta que contribuya a un mejor rendimiento de **Terdigital**, así como a que ofrezca nuevas utilidades, nos interesa financiar su desarrollo.

- **Apertura a nuevos modelos de negocio.** **Holiday Tablet**, gracias a la flexibilidad de **Terdigital**, permite a vuestra empresa, con gran sencillez, o generar múltiples negocios complementarios, o fomentar algunos preexistentes. En cada caso, requerirá, o no, de un desarrollo del software. A modo de ejemplos:
 - Aplicación de room service, que puede ser prestada por el propio hotel o por establecimientos próximos al hotel.
 - Contratación de vehículos de alquiler de terceros.
 - Contratación de servicios del hotel: contratar reservas (peluquería, restaurante, masaje...) contratar servicios de lavandería o planchado, contratar au pair...
 - Integración en plataformas comerciales de terceros, sobre todo de venta de excursiones, salas de fiestas o espectáculos.
 - Publicidad, que se ofrece con herramientas de métricas. Puede ser:
 - Gestión de un espacio en la tablet limitando, y filtrando el número y calidad de los anuncios. La



gestión del espacio lo puede hacer la agencia de publicidad.

- Anuncios emergentes: surgen cuando se está usando el dispositivo y se emplean, preferentemente, para promocionar eventos próximos.
- Generando una carpeta en **Holiday Tablet** de recomendaciones del hotel: restaurantes, discotecas, excursiones, espectáculos... y que cada recomendación contenga una compensación por el patrocinio. No se debe olvidar que estos patrocinios se pueden exhibir en las Tablets con el recurso de textos, imágenes, videos o enlace a la web del establecimiento recomendado.

7

- Por último, los dispositivos **Holiday Tablet** se pueden ceder en arrendamiento a los huéspedes. Algunos clientes de nuestra empresa, han optado por este modelo de explotación, otros lo ven como producto de cortesía para determinados clientes y, otros, lo ven como producto, tan básico en su oferta, incluido en el precio de la habitación, como es el servicio de recepción o el de piscina. Otros emplean un modelo mixto, lo ceden como cortesía a unos clientes y a otros los ceden en arrendamiento. Todo dependerá de la política comercial de cada empresa y de su enfoque estratégico de futuro.
- **Herramienta de fidelización y de refuerzo de la marca y de la reputación del establecimiento.** Se pueden gestionar múltiples actuaciones para:
 - Derivar tráfico a la web del hotel.
 - Obtener la cuenta de correo electrónico del huésped.
 - Actuaciones para propiciar que sume likes al Facebook del hotel, o que aporte opiniones favorables en Tripadvisor.
 - Ofrecer a los huéspedes integrarse en programas de fidelización.
 - Aumentar recomendaciones a amigos.
 - Promocionar contrataciones para futuras visitas.
 - Si se publican opiniones negativas, posiblemente se produzcan durante la estancia (ya que tiene acceso a internet con **Holiday Tablet**) lo que puede ayudar a responder de forma personal.
 - Etc.



2. Tablets de nuestra propiedad que cedemos a los clientes.

Las Tablets son de alta gama, para que den las mejores prestaciones, como brillo y elevada resolución de pantalla, para poder ofrecer en exteriores calidad en la visualización. Las tablets son Samsung de 7", pues son el formato ideal como compañero de viaje: es la mayor tablet que se puede gestionar con una sola mano. La tablet se entrega con cargador y con funda que se puede personalizar con la imagen del cliente.

8

3. Conectividad.

Cada Tablet lleva una tarjeta SIM 3G/4G con amplia capacidad (a partir de 20GB/mes hasta 60GB/mes). Los turistas, con esta tecnología:

- a. Estarán conectados a Internet (y con ello al hotel) permanentemente, estén donde estén: en la playa, en el propio hotel, de excursión...
- b. Podrán los turistas, con solo pulsar un botón, convertir la Tablet en un router, que concede acceso a la wifi hasta a cinco dispositivos a la vez del usuario.
- c. La conexión 4G es mucho más rápida que la wifi que se está prestando en la mayoría de hoteles canarios. Los turistas, por esta razón, lógicamente, prefieren el uso de esta tecnología frente al uso de la wifi del hotel, lográndose, de este modo, que la wifi del hotel registre menos demanda de servicio, lo que redundará en una mejora general de su calidad.

Recientemente, probablemente lo sepan, se han filtrado borradores que, desde la Comisión Europea están manejando para, a partir de Julio de 2017, regular el roaming de datos. Los analistas, asociaciones de consumidores y los periodistas, están valorando estos borradores, en términos de que, virtualmente, no va a eliminarse el roaming, pues todo apunta a que la bonificación será de solo unos pocos días al año, y no afectará al consumo de datos que exceda de los que tenía disponibles el usuario con su operadora de origen. El consumo suplementario se facturará por la operadora que preste el servicio a un coste elevado, que se ha dado a conocer: 0,85€ por Mb. Si estas propuestas, especialmente este coste, definitivamente se aprueba, el turista no estará conectado libre de roaming en los términos que le gustaría, pues, como bien saben, en vacaciones aumenta considerablemente el consumo de datos por los



usuarios, simplemente tienen más tiempo y, también simplemente, tienen necesidades de conexión que en origen cubrían con conexiones wifi.

Nosotros proponemos, en base a nuestra experiencia, que cada tarjeta SIM entregada sea de 20Gb con un límite de consumo de 1Gb por día. Igualmente, proponemos advertir al huésped de esta limitación diaria, al objeto de hacer un uso razonable del caudal de datos. Este caudal es suficiente para la mayoría de huéspedes, permitiendo, incluso, poder ver, entre una y dos horas diarias, la plataforma de TV pago que tenga contratada (es habitual que los turistas viajen con soluciones para consumo de TV, como un pc portátil con cable HDMI, lo que necesitan es que su dispositivo tenga acceso a wifi con calidad).

Habida cuenta de que, no todos los días las Tablets están en servicio, y que difícilmente cada día no se va a consumir siempre 1GB, es lógico esperar que no se consuma el límite de 20GB mensuales.

Estos parámetros se pueden mejorar:

- a) Incorporando tarjetas SIM de 60GB/mes, lo que supondrá un mayor coste.
- b) Teniendo en recepción una reserva de unas pocas tarjetas SIM de 20GB/mes, para los poco probables casos en que se agote el consumo mensual.

4. Servicio de atención personal y profesional.

Les brindamos un continuo servicio profesional amplio que, apenas, tiene que ver con servicio técnico, porque es una tecnología muy estable y casi sin incidencias:

- a. Implantación de **Holiday Tablet** en el establecimiento:
 - i. Personalización de **Holiday Tablet**: diseño, contenidos, estructura...
 - ii. Recomendaciones para el mejor aprovechamiento y diseño de la tecnología.
 - iii. Formación del personal del establecimiento para una inmediata y simple puesta en funcionamiento de la tecnología y los dispositivos, procurando, especialmente, explicar a su personal la relevancia de las ventajas de mejora de servicio que ofrece nuestra tecnología, así como las ventajas observables en mejora de productividad.



- iv. Presencia en el establecimiento hasta que la implantación se haya realizado con normalidad.
- b. Comunicación continua con el hotel, al objeto de, por un lado, atender sus necesidades de actualización de contenidos, revisión de diseños... y, por otro lado, tomar la iniciativa profesional, a la vista de la experiencia de **Holiday Tablet** en su hotel, proponiéndole mejoras.
- c. **Holiday Tablet** genera métricas de enorme interés. Si necesita que les ayudemos a gestionar e interpretar los resultados, estaremos encantados en colaborar.
- d. Desarrollo del software **Terdigital** para:
 - i. Incorporar nuevas utilidades que se desarrollen por terceros y que contribuyan a mejorar las prestaciones de **Holiday Tablet**.
 - ii. Atender peticiones del hotel, para que **Holiday Tablet** atienda necesidades específicas vuestras.

10

Muchísimas gracias por haber llegado hasta esta página. Quedamos, como decía al comienzo, a vuestra entera disposición para ampliarles toda la información que precisen, así como para aclararles cuantas dudas tengan.

Juan Carlos Rodríguez

jcrodriguez@holidaytablet.com