



Hacia el edificio inteligente: evolución de los sistemas de apertura y control de accesos

■ Mario Mendiguren

Director de Marketing de Alai Secure

Alai Secure despliega su sistema de apertura y control de acceso a través del móvil M-Key Secure en dos cadenas hoteleras

El sector hotelero ha sido uno de los que ha experimentado una mayor evolución en las tecnologías de autenticación y apertura aplicadas, para facilitar el acceso de los huéspedes a sus habitaciones o bien para controlar el acceso desde el ascensor a la planta del hotel correspondiente. Tecnologías como tarjetas con banda magnética, tarjetas o pulseras de proximidad, cerraduras con teclado o incluso otras tecnologías más avanzadas y caras como el reconocimiento facial.

Independientemente del tipo de turista e incluso de la edad, estas tecnologías han sido aceptadas con normalidad como las nuevas llaves para moverse por el hotel durante su estancia.

En estos dos o tres últimos años, sin embargo, estamos viviendo la penetración del móvil como el nuevo sistema de apertura y control de acceso. La ventaja principal que presenta el móvil respecto al resto de las tecnologías de apertura es que, primero, estamos acostumbrados a ir con nuestro móvil a todas partes, y segun-

do, nos va a permitir realizar muchas más cosas además de abrir la puerta y subir o bajar en el ascensor.

Algunas cadenas hoteleras, como es el caso de NH Hoteles, ya han lanzado comercialmente sus propias aplicaciones por las cuales sus huéspedes pueden gestionar su estancia en el hotel. Seleccionar una habitación concreta, realizar el *check-in* o el *check-out* sin necesidad de pasar por la recepción, evitando colas innecesarias, son algunas de sus principales ventajas.



Por capacidad y versatilidad, el móvil se convierte en la herramienta más completa y en el vínculo perfecto entre el hotel y sus clientes. El móvil se convierte en una herramienta multi-nivel y multi-usuario.

De cara a los huéspedes podemos sumar funcionalidades como:

- Gestión de la estancia.
- Apertura y control de accesos.
- Personalización de la habitación, pudiendo controlar todos los dispositivos IoT del dormitorio: climatización, iluminación, control de audio y TV, etc.
- Contratación de servicios del mismo hotel -reserva una sauna, contratar una excursión, etc.- o servicios externos -taxi, compra de entradas, etc.-.
- Como herramienta de información, tanto de las actividades organizadas por el mismo hotel, como de los eventos o puntos de interés del destino.

De cara a los mismos empleados del hotel. Permite optimizar el trabajo del servicio de limpieza y de



mantenimiento, pudiendo priorizar el servicio de las habitaciones en función del orden de llegada de los huéspedes, avisando directamente al móvil del cliente que su habitación ya está disponible, sin perder ni un segundo. Además, permite optimizar la gestión de los objetos perdidos. Con sólo hacer una foto del objeto se puede enviar a recepción y directamente al cliente que acaba de abandonar su habita-

ción para comunicárselo y poder tomar las medidas pertinentes.

Para el mismo hotel se convierte también en una herramienta perfecta:

- De comunicación y fidelización.
- De promoción de actividades especiales.
- Para informar de la apertura de la piscina, de una avería importante, etc., e incluso para avisar de una emergencia a todos los huéspedes y a todo el personal del hotel, y reali-



El sistema de autenticación y apertura remota para hoteles más seguro del mercado

zar una evacuación urgente de forma controlada.

Para tener control tanto de los huéspedes como del personal de mantenimiento, seguridad, proveedores..., que se encuentran dentro del hotel.

El móvil mejora la experiencia del usuario dentro del hotel y se convierte en el vínculo perfecto, por funcionalidad y servicio, entre el hotel y sus huéspedes. A primera vista, todo parecen ventajas, pero, como cualquier tecnología nueva, tiene también sus frenos. El primero, y que muchas veces es el que más preocupa a los empresarios hoteleros, es el tema económico. Cambiar todas las cerraduras del hotel supone una inversión muy elevada, cuando en algunos casos apenas han llegado a amortizar el sistema anterior desplegado. En este sentido, han surgido soluciones nuevas que permiten instalarse en las cerraduras que ya están desplegadas en el hotel, sin necesidad de cambiarlas, además de nuevos sistemas de pago por uso, con lo que el aspecto económico deja de ser realmente un problema importante para los hoteles.

El segundo freno es quizás el más complicado y al que muchas veces no le damos la importancia real que se merece. Estamos hablando de la seguridad. Todo el mundo quiere que sus sistemas sean seguros, pero siempre el componente económico acaba inevitablemente condicionando los despliegues y su nivel de seguridad. En la actualidad, estamos viviendo un momento en el que cualquier persona, con unos mínimos conocimientos técnicos, puede desarrollar un sistema de apertura a través del móvil. Pero ¡cuidado!, en seguridad no todo vale. Debemos poner todo el acento en la seguridad y no escatimar esfuerzos.

En los últimos dos años, hemos vivido cientos de ataques al sector hotelero, que se ha convertido sin quererlo, se-



Por capacidad y versatilidad, el móvil se convierte en la herramienta más completa y en el vínculo perfecto entre el hotel y sus clientes

gún la consultora Deloitte, en la tercera industria *target* para el cibercrimen. Uno de los ataques más sonados fue el realizado contra la cadena de Hoteles Marriot, en el que llegaron a robar los datos de más de 500 millones de clientes del grupo. O bien el caso del Hotel de lujo Romantik Seehotel Jaegerwirt, en la localidad de Turrach, en los Alpes. Un grupo criminal se infiltró en el

sistema informático del edificio bloqueando todas las cerraduras de las habitaciones, y exigió cobrar 1.500 euros como rescate para desbloquear el sistema y que los huéspedes pudieran volver a sus habitaciones. El hotel, con el objetivo de resolver el problema con sus clientes y evitar un escándalo mayor, accedió al pago del rescate sin ninguna garantía. El ataque se repitió hasta en dos ocasiones más.

Estos no son más que dos ejemplos de los que pueden suceder. Lo cierto es que, el daño que produce al hotel es incalculable. Pérdida de clientes, indemnizaciones, multas por robos de

datos de carácter personal, pero, sobre todo, el daño a la marca y a su credibilidad, que muchas veces es lo más difícil de recuperar.

La seguridad es, por lo tanto, el gran reto a solucionar en el camino hacia el edificio inteligente. Debemos ser muy cuidadosos y exigentes con el sistema que vayamos a desplegar y contar con un *partner* de total confianza en este sentido, que se involucre y vaya más allá del mero despliegue de un sistema nuevo, participando activamente en garantizar la seguridad del hotel. Desde Alai, como operador de telecomunicaciones, apostamos por el Sistema de Seguridad Telco basado en el protocolo de comunicaciones GSM. Este sistema se utiliza diariamente por más de 6.000 millones de abonados en todo el mundo y lleva funcionando con éxito desde hace más de 25 años. Su sistema de doble autenticación está especialmente diseñado para garantizar la autenticación del dispositivo y evitar ataques del tipo *man in the middle*. 🏠