

WHITEPAPER

# La llave móvil llama a la puerta de la industria hotelera



Con la colaboración de:

ASSA ABLOY   **Unity**   SALTO



**Barceló**  
HOTEL GROUP





# Índice de contenidos

## INTRODUCCIÓN

### LA VISIÓN DE STAY

Augusto Guitard  
Product Owner

3

## LLAVE MÓVIL

### UNA TECNOLOGÍA REVOLUCIONARIA

Definición de llave móvil, tipos de tecnología contactless, beneficios para el hotel y el huésped, estadísticas que refuerzan su importancia y customer journey.

4

## IMPLEMENTACIÓN

### INSTALAR UNA LLAVE MÓVIL CON STAY Y SIN STAY

Cómo es instalar una llave móvil con o sin STAY. Y los distintos procesos involucrados.

9

## CASOS DE ÉXITO

### ENTREVISTA A RESPONSABLES DE CADENAS VINCCI Y BARCELÓ

10

- Álvaro Montalvo**  
Project Manager Innovation Barceló Hoteles
- Aixa Rodríguez**  
Directora de Marketing y Comunicación Vincci Hoteles

## PROVEEDORES

### REFLEXIONES DE LOS PRINCIPALES ACTORES DEL SECTOR

16

- José Salvador Valle**  
General Manager de Assa Abloy en España y Portugal
- Javier Juan**  
Product Integration Manager para Oriente Medio y África en Onity
- Marta Zubiaurre**  
Key Account Manager Hospitality de EMEA Salto



# La llave móvil, una tendencia al alza que potencia la experiencia del huésped desde el check-in



**Augusto Guitard**  
Product Owner

La llave móvil es una de las grandes tendencias de la industria hotelera desde la pandemia. No es sorprendente porque los beneficios son numerosos tanto para grandes cadenas y pequeños hoteles como para los huéspedes. De ahí, nuestros esfuerzos para ofrecer la herramienta a nuestros clientes, agilizando y simplificando su instalación.

Esta tecnología permite al huésped acceder a su habitación de forma práctica, segura, cómoda y vanguardista a través de su smartphone. Maximiza la experiencia desde el inicio. Y además, al eliminar el plástico de la ecuación, es coherente con las políticas medioambientales a las que la mayoría de los grandes y pequeños hoteles se están apuntando.

En STAY, trabajamos día a día por ofrecer un sistema operativo completo destinado a que nuestros clientes, los hoteles, ofrezcan la mejor experiencia del huésped posible. Sus casos de éxito son nuestro mejor aval.

Por eso, para nosotros las integraciones son fundamentales. Porque como nos recordaba recientemente un cliente, «no puedo pedir a un huésped que se baje dos aplicaciones para dos funcionalidades distintas». Colaborando con los principales proveedores de llave móvil del sector, hemos conseguido que la instalación de esta funcionalidad, generalmente complicada, sea muy ágil y sencilla a través de STAY.

En las páginas de este documento, encontrarás todo lo que quieres saber sobre la llave móvil: la forma de instalarla, los beneficios para hoteleros y huéspedes, estadísticas globales que confirman la tendencia, así como testimonios de proveedores y casos de éxito en cadenas de reconocido prestigio.

Esperemos que lo disfrutes.

La llave móvil es una experiencia wow. Deslumbra y sorprende al huésped y le da comodidad y sensación de vanguardia



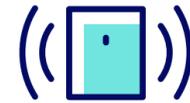
## ¿Qué es la llave móvil?

La llave móvil es una «clave» encriptada digitalmente y almacenada en el teléfono del huésped que le permite acceder a su habitación durante su estancia. Cuando el huésped se ubica junto a la cerradura de la puerta de su habitación, el móvil, a través de la aplicación en la que está almacenada esa clave, la transmite a la cerradura. De esta manera, el huésped utiliza su teléfono como llave.

La digitalización del sector, la preferencia por las experiencias contactless y la apuesta por la sostenibilidad y la eficiencia, aceleradas en los últimos años, han convertido la llave móvil en una tendencia en auge en la industria hotelera.

Tiene además un efecto wow muy potente: los clientes pueden acceder a su habitación asignada inmediatamente después de llegar al hotel, abriendo la puerta con su dispositivo móvil y eliminando así la necesidad de visitar la recepción. Esto es algo inesperado por los huéspedes, que son sorprendidos positivamente y perciben una sensación de vanguardia desde el primer momento que va a marcar el resto de su experiencia en el hotel.

Cómoda, eficiente, segura, práctica, sorprendente y vanguardista.



## Tipos de tecnología contactless



### TECNOLOGÍA PARA RADIOFRECUENCIAS (RFID)

La tecnología RFID (identificación por radiofrecuencia) para hoteles es un sistema contactless que ofrece más funciones que las tarjetas de plástico convencionales. Cuentan con un chip RFID programable, que permite insertar mucha más información y dar acceso a distintas áreas de un mismo recinto. Además, ofrecen posibilidades de pago, algo muy útil en determinados tipos de hotel, como por ejemplo un resort.

Además de en formato tarjeta de plástico, este tipo de tecnología contactless puede encapsularse en distintos formatos, algunos muy creativos. **En cualquier caso, es una tecnología contactless pero no de llave móvil.**



### SISTEMA BLUETOOTH

El **sistema de llave móvil más utilizado** en la actualidad es el Bluetooth/Low Energy. Estas cerraduras permiten a los huéspedes utilizar su dispositivo como emisores de una señal encriptada. La cerradura de la puerta de su habitación ejerce de receptora de la señal. El proveedor encripta la información, para que el uso de la llave móvil desde un dispositivo sea personal e intransferible. La tecnología Bluetooth va aparejada a sistemas de cifrado en los smartphones, ofreciendo **máximos niveles de seguridad lo que imposibilita que las llaves móviles puedan piratearse o clonarse.**



### NEAR FIELD COMMUNICATION (NFC)

Esta tecnología permite realizar comunicaciones a muy corta distancia. Las antenas o chips NFC (comunicación de campo cercano) emiten de forma permanente a la espera de establecer conexión con otras antenas, y sólo es necesario que uno de los dispositivos origine el enlace, pudiendo dejar que el otro opere de forma pasiva (en el caso de los hoteles, el móvil sería activo y la cerradura, pasiva). A día de hoy, este sistema **se usa fundamentalmente para las tarjetas de crédito o débito virtuales** pero ya se está empezando a incorporar a las soluciones de llave móvil en los hoteles.



## Beneficios para el hotel

### Sostenibilidad

El 65% de los huéspedes prefieren un hotel que cuide el medio ambiente. La llave móvil permite avanzar en esta línea limitando el consumo de plástico.

### Efecto wow

Las primeras impresiones cuentan. El funcionamiento "mágico" de la llave hace que el huésped quede sorprendido por la modernidad del hotel desde el check-in.

### No más desmagnetizaciones

Una llave de plástico tiene una vida real máxima de 8 huéspedes (debido a desmagnetización y pérdidas). La llave móvil evita este problema.

### Operativa más ágil

La llave móvil reduce los tiempos del check-in y de aquellos procesos que exijan actualizar la reserva, como el cambio de habitación o de la hora del checkout.



## Beneficios para el huésped

### Comodidad

Llevar la llave en el móvil permite al huésped desconectar mentalmente. No hace falta acordarse de cogerla al salir de la habitación ni ir a recepción a actualizarla.

### La pérdida es improbable

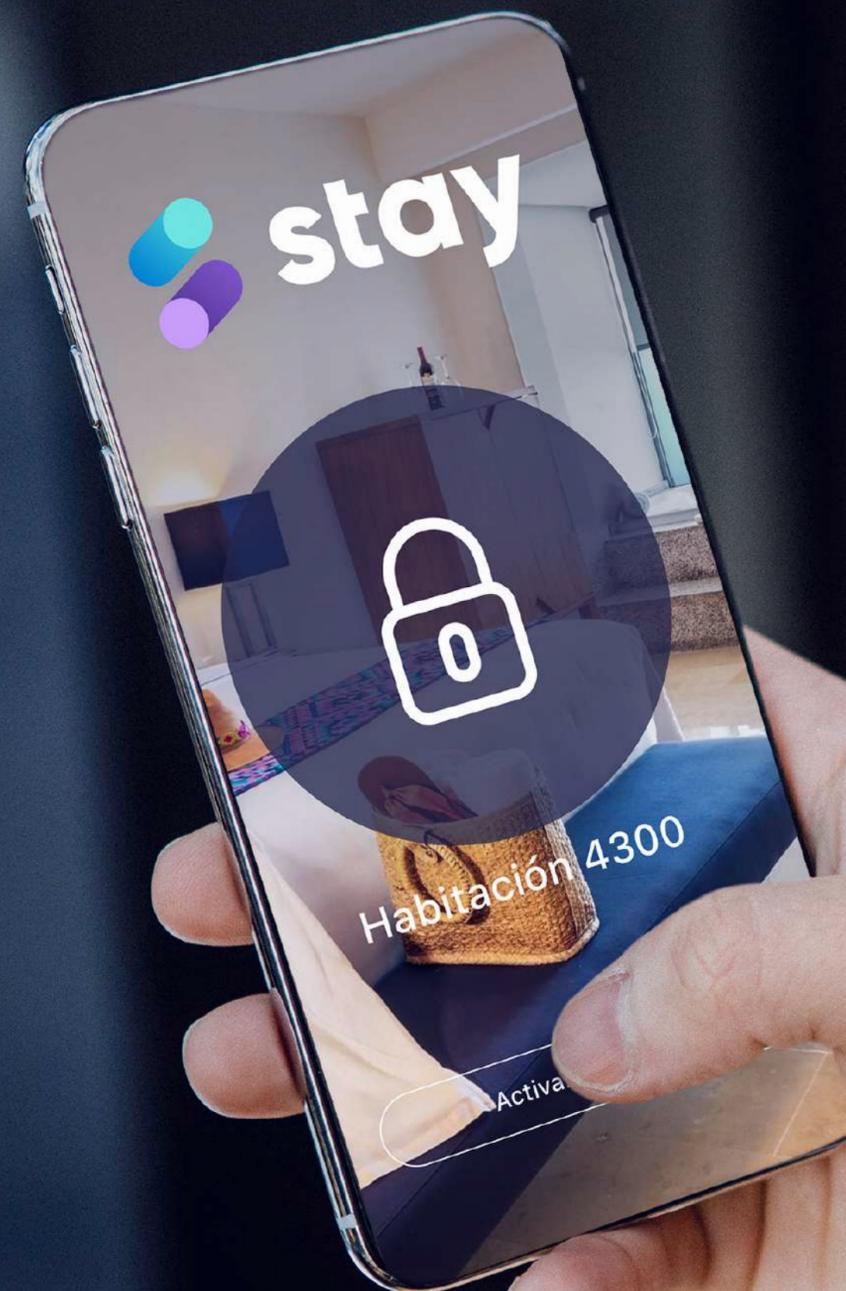
Una llave de plástico se pierde con bastante frecuencia. Un móvil, no.

### Guest Experience

Si el hotel ofrece la llave móvil integrada en una guest app, el huésped podrá además reservar servicios, chatear con el staff, etc. Una experiencia mucho más completa.

### Práctica

Para prolongar la estancia o incluso cambiar de habitación, ya no hay que desplazarse físicamente para hablar con un empleado.





## Datos de interés sobre la llave móvil



HOTELES CADENA HOTELES INDEPENDIENTES

Es una **tendencia al alza** en todo tipo de hoteles



46%

De los viajeros opinan que es una **solución importante** al elegir alojamiento



1.000\$

De **ahorro al mes** en llaves de plástico extraviadas o desmagnetizadas



71%

De los huéspedes afirman que **es más probable que repitan estancia** en el mismo hotel si éste cuenta con tecnología self-service



84%

De los huéspedes repetirían experiencia tras probarla y otorgan **una nota un 7% más alta** al hotel que utiliza esta tecnología



76%

De los huéspedes consideran el teléfono móvil su **«compañero más útil de viaje»**



65%

De los huéspedes **pagarían más por la misma** habitación siempre que le garanticen **tecnología a la vanguardia**



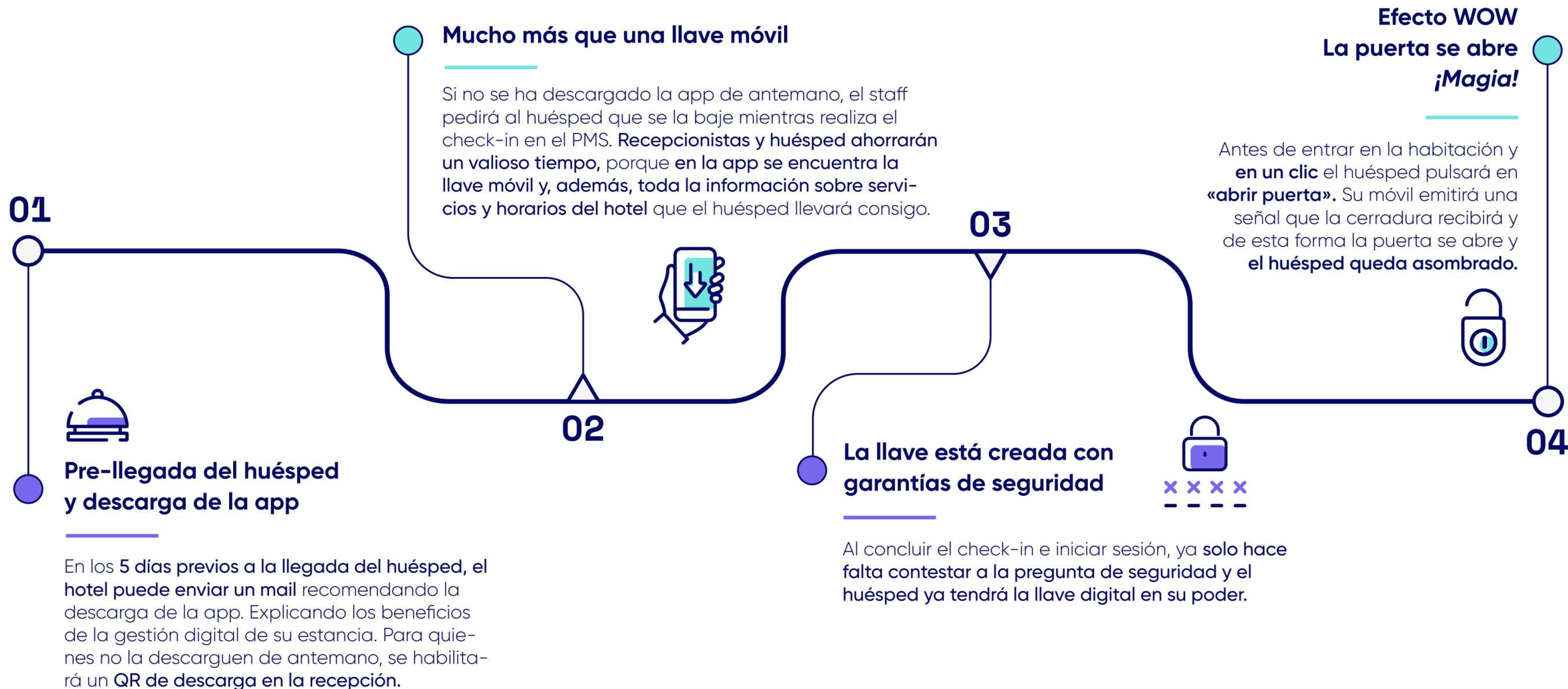
73%

De los **hoteleros** consideran que esta tecnología será **cada vez más importante** en la industria

\*Fuente: HotelTechReport, Openkey, The Telegraph, McKinsey, New York University (NYU).

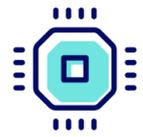


## Customer Journey



Para conocer los detalles técnicos de la implementación de la llave móvil en tu hotel –dependerá del PMS y el proveedor de llave–, solicita una demo.

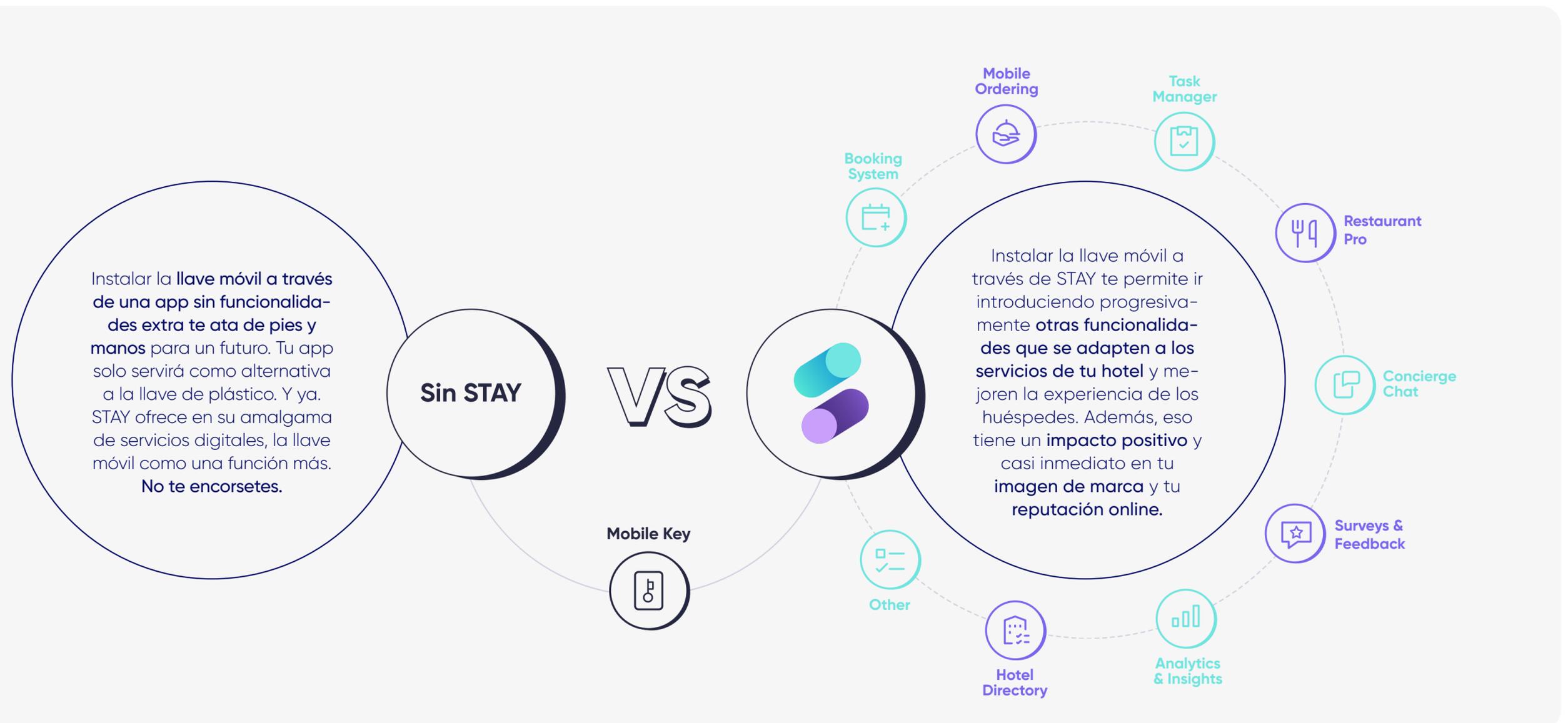
[Saber más](#)



## ¿Y por qué instalar la llave móvil con STAY?

Para poder utilizar la llave móvil, los huéspedes siempre tienen que descargar una app. Si su única funcionalidad es poder abrir la puerta de la habitación, obligarás al huésped a ocupar un valioso espacio de memoria en su teléfono con algo poco útil. Si por el contrario, la llave móvil va incorporada como una funcionalidad más dentro de la app nativa del

hotel creada por STAY, el huésped la va a percibir como algo mucho más útil. Podrá, además de abrir la puerta de su habitación, hacer muchas otras cosas como consultar información sobre los servicios del hotel, pedir Room Service, reservar en un restaurante o en el spa, reportar incidencias, pedir amenities, consultar el horario de actividades del hotel, etc.





# Casos de éxito

Barceló y Vincci, cadenas de prestigio internacional y clientes que han introducido la llave móvil a través de STAY, reflexionan sobre el éxito cosechado tras su implantación

«La llave móvil es moderna, práctica y sorprendente; la implantamos para hacerle la vida sencilla al huésped»



**Alvaro Montalvo**

Project Manager Innovation  
Barceló Hoteles



Barceló Hoteles es una de las cadenas internacionales de más prestigio. Su reputación entre quien se ha alojado en sus hoteles es *hors categorie*. Para mantenerse a la vanguardia, siempre tienen la mirada puesta en los avances tecnológicos. La llave móvil no ha sido una excepción, ya que Barceló está implantándola progresivamente.

Los hoteles siempre recalcaís la importancia del check-in. La primera impresión marca la pauta del resto de la estancia. Un rápido repaso por las opiniones de entre los distintos hoteles que la han implantado demuestra que al huésped le fascina y le hace la vida más sencilla. ¿Cómo valoráis la iniciativa? ¿Por qué habéis ido un paso por delante del resto? ¿Es un claro ejemplo de factor wow?

La llave móvil tiene, sin duda, un componente de sorpresa. Y lo percibimos especialmente en el check in. Cuando le cuentas al huésped que cuentas con esta tecnología, la percibe como moderna, práctica y sorprendente. Es, sin duda, un ejemplo de innovación que sitúa a Barceló como empresa a la vanguardia.

La acogida por parte de nuestros huéspedes en todos aquellos hoteles en los que la hemos implementado ha sido muy positiva. Creo que esta acogida viene condicionada por el Covid. Recuerda aquellos primeros meses de pandemia: el mero hecho de tocar un pomo de una puerta generaba pánico y de una manera casi intuitiva fuimos adaptándonos a la situación que hemos sufrido estos dos años. En cualquier caso, este tipo de iniciativas se acogieron muy bien. Al fin y al cabo, como decía,

La llave móvil es, entre muchas otras cosas, un servicio práctico. Realmente, el smartphone es solo un soporte donde va alojada la información de la tarjeta, pero a efectos prácticos, convierte al propio móvil en la tarjeta, en la llave de la habitación.

### ¿Qué ventajas destacarías si tuvieras que convencer a un colega de profesión de la idoneidad de este tipo de llave?

Hay muchas ventajas. Pero fundamentalmente, vamos a pensar en el huésped. En su comodidad. Y vamos a imaginar una situación cotidiana en nuestro día a día en el hotel: pongamos que el cliente quiere quedarse un día más. Hasta la irrupción de la llave móvil, el *modus operandi* consistía en que el huésped llamase a recepción. Debía pedir la extensión de la estancia, normalmente de forma física en la recepción. Porque la llave está programada para un día determinado, pongamos el domingo. Por mucho que el huésped haya solicitado prolongar la estancia del domingo al lunes por teléfono, necesita pasar por recepción para actualizar su llave.

Para actualizar la llave móvil, no es necesario hacer colas ni desplazarse. Ocurre lo mismo para un late checkout. Es domingo, son las once de la mañana, al huésped le queda una hora en el hotel y decide que quiere pasar un par de

horas más en la habitación, está cansado... Con el sistema de llaves de plástico, le obligaremos al incómodo proceso de bajar a recepción. Puede parecer una cuestión menor, pero piensa en un resort, con recepciones situadas a 300 metros de la habitación. Ahora, se actualiza en el momento en el que el huésped lo solicite, sin importar dónde se encuentre.

Resumiendo, es muy cómodo para el huésped, y todo aquel que ha padecido la incomodidad de una desmagnetización, del extravío de una llave, etc, pronto se da cuenta de los beneficios. Uno siempre lleva el móvil consigo y rara vez lo pierde. Desde el punto de vista del hotel, además de ahorrar en plástico y ser más sostenibles, ayuda a optimizar los procesos porque con la debida estrategia, ganas tiempo en el check-in. Al mismo tiempo, tienes la tranquilidad de que el sistema registra todas las acciones que realiza el huésped. Si sucede algo, el sistema te puede decir quién ha tenido acceso una habitación o área determinados.

**«El cliente se asombra al comprobar lo sencillo que es utilizar la llave móvil. Además, va alineada con la sostenibilidad»**

### Varios proveedores comentaban que muchos hoteles tienen ya sus cerraduras preparadas para instalar la llave móvil y no lo saben.

Sí. En lo relativo a proveedores, en Barceló dependemos también de las cerraduras instaladas de antemano. Porque algunas necesitan un hardware concreto. Entonces, dependemos de que ese proveedor cuente con la tecnología para implementar la llave móvil. En cualquier caso, estamos percibiendo que los proveedores están generando módulos para adaptarse a esta tecnología si es que no lo tienen. En Barceló, nos gustaría estandarizar todo. Pero en ocasiones, y al menos a día de hoy, no es posible, así que vamos paso a paso, hablando con todos los proveedores.

### ¿Cómo de importante para Barceló es contar con todas las funcionalidades de experiencia del huésped en la misma app, es decir, a través de STAY?

Fundamental, no podríamos hacerlo de otra forma. Nos ofrece herramientas digitales que potencian la experiencia del huésped. En Barceló, hacemos una labor divulgativa o didáctica en recepción. Insistimos al huésped en que se baje la app porque su experiencia va a ser mejor.

Pero para convencerles y que disfruten de un servicio de alto nivel, es clave que todo lo que ofrezcamos lo hagamos bajo la misma app: Room Service, comunicación, digitalización de los servicios, llave móvil... No le podemos pedir al huésped que se baje dos apps para funciones distintas. Al huésped hay que hacerle la vida sencilla y cómoda.

El huésped percibe los beneficios de nuestras innovaciones, pero todo pasa por centralizarlo todo en una misma aplicación. Por eso, para nosotros es fundamental la integración de los proveedores de llave móvil y de otros servicios con STAY. Porque si les tenemos que decir a los clientes: «por un lado, bajaos esta app para los servicios» y por otro «bajaos esta otra app para la llave móvil», no te van a hacer caso.

**«El huésped percibe nuestras innovaciones a través de la app creada con STAY. Pero nada de esto sería posible sin integrar todas las funcionalidades en una misma app»**

**¿Qué tres conceptos usarías para definir STAY en general y la llave digital en particular?**

La comodidad, la sostenibilidad y la innovación. La comodidad es fundamental, porque el cliente va a disfrutar de todos nuestros servicios a través del móvil. Desde información completa del hotel, horarios, servicios y alrededores, hasta la posibilidad de recibir feedback de los huéspedes en tiempo real, el uso de canales de comunicación para que el cliente interactúe con el staff al instante... Y todo lo que hemos hablado anteriormente sobre la llave móvil.

La sostenibilidad es fundamental, porque gracias a STAY ahorramos muchísimo papel y plástico. Y por último, la innovación. Es un componente fundamental para nosotros. Teniendo todo esto en cuenta, adaptamos la estrategia a cada tipología de hotel para convencer al huésped de que use la app.

Un ejemplo, en Barcelona contamos con un hotel, el Barceló Sants, totalmente ambientado en el espacio. En ese caso, hemos adaptado el *speech* de recepción, en hacer partícipe al huésped de esa misión espacial, de ser un pionero dentro de nuestra estación orbital y que utilice una de nuestras últimas innovaciones: la llave móvil.

**Destacabas el factor sostenible, tan en auge en los tiempos que corren.**

Sin duda, Barceló es una cadena concienciada con el cuidado del medio ambiente. En ese sentido, la tecnología de llave digital ahorra plástico. Aunque seguimos plenamente preparados para los clientes que prefieran el sistema tradicional. Ahora bien, debido a las desmagnetizaciones o simplemente porque el cliente olvida devolverla el día del checkout, existe una merma ecológica y económica. Con la llave móvil, se reduce el consumo de plástico. En Barceló, y en parte a través de las funcionalidades de STAY, también ahorramos mucho papel. Ponemos cada día el foco en cuidar el medio ambiente, y la digitalización de los servicios nos ayuda a conseguirlo.

## «La llave móvil está alineada con dos de los pilares de nuestra cadena: la innovación y la tecnología»



**Aixa Rodríguez**

Directora de Marketing y  
Comunicación en Vincci Hoteles



Cuando a un viajero habitual le preguntan por Vincci Hoteles, los conceptos de modernidad, vanguardia e innovación le vienen a la mente de forma casi automática. Con el objetivo de mejorar aún más la funcionalidad de sus hoteles, Vincci está sacando partido a la llave móvil. Parece hecha a medida de su imagen de marca.

Vincci Hoteles está asociado a tecnología, modernidad, vanguardia... Y en ese sentido, habéis sido de los primeros en implantar la llave digital. ¿Cómo valoráis la iniciativa? ¿Por qué habéis ido un paso por delante del resto? ¿Es un claro ejemplo de factor wow?

La apuesta por la tecnología en Vincci Hoteles ha sido, desde nuestros inicios, un básico. La innovación ha sido siempre uno de los pilares fundamentales de la cadena, incorporando de forma continuada los principales avances tecnológicos en cada área de la empresa, con el objetivo de adaptarnos y de anticiparnos, en algunos casos, a las necesidades de nuestros huéspedes que, muchas veces, quieren tener la capacidad de realizar cualquier gestión desde su propio smartphone.

La implementación de la llave móvil es un paso más en nuestra hoja de ruta. Si bien es cierto que nos encontramos con algunos frenos por parte del huésped en algunas ocasiones. La mayoría de los huéspedes valora positivamente la comodidad de llevar integrada la llave en su dispositivo móvil, sin depender de un plástico, que a veces pierden, olvidan o deben reemplazar porque se han desimantado. Por otro lado, son conscientes de que con un gesto así, colaboran con el medio ambiente al reducir el uso de plásticos durante su estancia.

### ¿Qué buscó Vincci al crear su app nativa a través de STAY?

La Vincci App es básica durante la estancia de nuestros huéspedes. La principal finalidad es fomentar una comunicación digital entre el cliente y el staff del hotel para ofrecer la mejor experiencia posible durante la estancia. Es una aplicación *concierge*. Su objetivo es acompañar al huésped durante toda su estancia, incluso en los días previos a su llegada. Nuestra app es un valioso repositorio de información relativa al hotel y a todos sus servicios, permanentemente actualizada y que ofrece interacción con el huésped, pudiendo hacer reservas directas en los puntos de venta, agendando eventos y sobre todo, habilitando un canal de comunicación directa con el hotel 24 horas desde la comodidad de su dispositivo móvil.

**Me comentaban en Vincci Consulado en Bilbao que la llave móvil tiene gran aceptación incluso entre gente que no es nativa digital. ¿Se extiende eso al resto de la cadena? ¿Ofrecéis llave de plástico tradicional a quien así lo desee?**

La mayoría de los huéspedes aceptan con agrado esta posibilidad. Sí es cierto que siempre existe algún huésped que no se siente cómodo con esta opción y puede usar la llave

convencional. Nuestras recepciones no obstante ponen en valor su uso durante el check-in y normalmente no supone un problema.

La pandemia ha acelerado el uso de la tecnología en casi todos los segmentos de población y esto sin duda corre a nuestro favor para la implementación de proyectos tecnológicos en este momento.

**«La pandemia ha acelerado el uso de la tecnología en casi todos los segmentos de población, también en los hoteles»**

**La sostenibilidad es un valor ya consolidado. Entre clientes, claro. Y entre empresas. ¿La llave móvil ayuda a los objetivos de Vincci de preservar el medio ambiente?**

Por supuesto, nosotros ya hacíamos gran uso de nuestra Vincci App. La llegada de la pandemia nos sorprendió ya avanzados en su utilización. No obstante, supuso un despegue sobre todo en su uso y aceptación por parte de los huéspedes y, por lo tanto, de la dirección de nuestros establecimientos. Por otro lado, somos una cadena hotelera que siempre intenta velar por el cuidado del planeta y apuesta

por un turismo sostenible, y la digitalización de algunos procesos contribuye a este fin.

**¿Fue difícil la implantación de la llave? Me refiero a nivel técnico. ¿O consideráis que ha sido un proceso ágil?**

Todas las implantaciones conllevan su complejidad. No obstante, consideramos que el período de ajuste y puesta en marcha de la app no fue excesivamente tedioso. Lo que sí tenemos claro en Vincci Hoteles es que sin duda ha merecido la pena.

**¿Cómo valoras el esfuerzo de STAY por integrarse con otras soluciones digitales de *guest experience* y poder ofrecer muchas funcionalidades desde la misma app? ¿Tardó mucho vuestro staff en aprender a usarla?**

Desde luego que las integraciones facilitan, en gran medida, la implantación de la app y la llave móvil. No obstante, como pasa con todas las implementaciones, siempre hay ajustes técnicos que salvar hasta que todo funciona correctamente y se integra en la operativa habitual del hotel. Lo que sí es cierto es que al menos en la parte interna y de comprensión del uso de la app por parte de nuestro personal, esa parte está salvada, al conocerla y estar habituados a ella.

# Proveedores de llave móvil

STAY ha integrado en su app a los principales proveedores mundiales de llave móvil, que reflexionan sobre esta tendencia en auge que está revolucionando los accesos en la industria hotelera

## PROVEEDORES

REFLEXIONES DE LOS PRINCIPALES  
ACTORES DEL SECTOR

«La llave móvil tiene un efecto mágico que asombra al huésped y pone las bases de una gran experiencia en el hotel desde el inicio»



**José Salvador Valle**  
General Manager de Assa  
Abloy en España y Portugal

**ASSA ABLOY**

Assa Abloy es el gigante mundial de productos y servicios de controles de acceso, cerraduras, puertas... La empresa con sede en Estocolmo tiene un 50% de cuota de mercado global. Por calidad, seguridad y desarrollo de producto, están a la vanguardia.

Una de las experiencias wow del momento son las llaves móviles. ¿Crees que en algún momento formarán parte de la nueva normalidad hotelera?

La llave móvil en estos instantes es algo mágico dentro de las aplicaciones de experiencia de usuario. Como sabéis en STAY este tipo de aplicaciones ofrece soluciones innumerables a los hoteles. Entre ellas, encontramos la llave móvil, que es una pequeña parte de estas aplicaciones, pero potencia mucho las descargas.

Decía que es algo mágico, porque te permite hacer algo en el mundo digital y provocar, sin embargo, una reacción física. Y eso al huésped le asombra mucho y marca la experiencia en el hotel desde el inicio.

Y sí, todos los hoteles tienen claro: en el medio plazo van a necesitar la llave móvil. Pero a la hora de implementarlo, hay ciertas reticencias, por eso todavía la penetración no es elevada. No es solo una cosa de hoteles pequeños. No todos los hoteles grandes acaban de dar el salto. Y es curioso, por dos aspectos:

- STAY les resuelve este dilema, está plenamente preparado para ofrecerlo
- Y muchos tienen ya la tecnología instalada en sus cerraduras y no lo saben

Yo creo que el que primero golpea, golpea dos veces, pero esto te lo voy a argumentar desde mi perspectiva de proveedor.

Nuestra estrategia fue la diseminación de la tecnología en el mercado. Hay un gran número de clientes que tienen instalada la tecnología en sus cerraduras físicas –las que requieren de tarjetas de plástico–, y no lo saben. Lo hicimos así porque sabíamos que el momento de la llave móvil acabaría llegando. Y ha llegado, con varias cadenas adelantándose al resto. Muchos de nuestros clientes solo tendrían que pagar la cuota de llave móvil y la tecnología cloud para empezar a usarla. El hardware ya lo tienen.

### El huésped que está acostumbrado al sistema analógico... ¿está preparado para el cambio?

Varias cadenas la han implementado con cifras muy importantes de penetración y satisfacción. Eso contesta a la pregunta. Muchos hoteles son presa de una indefinición: ¿a quién involucramos en su uso, quién la va a usar? Todos tienen claro que la van a necesitar pero tienen ciertos miedos.

Tanto por parte de Assa Abloy como por parte de STAY, todo funciona genial. Pero, especialmente en estos compases iniciales, hace falta una estrategia en el propio hotel, en la propia recepción. Para, en unos segundos y de forma muy didáctica, explicar cómo se usa a los huéspedes. El cliente se asombra cuando escucha lo sencillo que es. Con la estrategia correcta, y en STAY conocéis la forma de aconsejar a los hoteles, será un éxito.

**«El cliente se asombra al comprobar lo sencillo que es utilizar la llave móvil, además, va alineada con la sostenibilidad»**

Pero hay otros hoteles con penetración baja porque la estrategia es fallida. No depende de Assa Abloy ni de STAY en exclusiva, sino de saber sacarle provecho. Por ejemplo Vincci ubica un código QR en la recepción, y los empleados piden amablemente a los huéspedes que lo escaneen y se bajen la app. En el momento, les explican cómo funciona la llave móvil –que es muy sencillo– y se quedan sorprendidos. Está funcionando muy bien, ellos os lo contarán mejor.

Quiero ahondar y matizar una idea. Los hoteles saben que, tarde o temprano, van a tener que implementar la llave móvil. Y tienen la tecnología. Pero les hace falta creer e ir con decisión. Especialmente en hoteles urbanos.

### ¿Es la llave móvil un factor sostenible? Se ahorran toneladas de plástico...

A estas alturas, toda persona con un mínimo de sensibilidad hacia nuestro entorno se preocupa por el medio ambiente. Sé que existen estudios en mercados internacionales que indican que la sostenibilidad es un factor clave a la hora de que un huésped reserve un hotel, yo no los he leído pero mi percepción va en consonancia. Hay cadenas muy muy concienciadas. Porque cualquier

huésped con cierta sensibilidad ecológica sabe que eliminar el papel y plástico son claves en esa agenda 2030 que nos hemos propuesto como sociedad.

Respecto a la llave móvil, no solo se trata de su uso, sino de su extracción. Transportamos toneladas de plástico al año. Con la problemática añadida del incremento de costes desde China, el consumo de energía derivado de su transporte, etc... Como curiosidad, todos los fabricantes traemos ese plástico desde China.

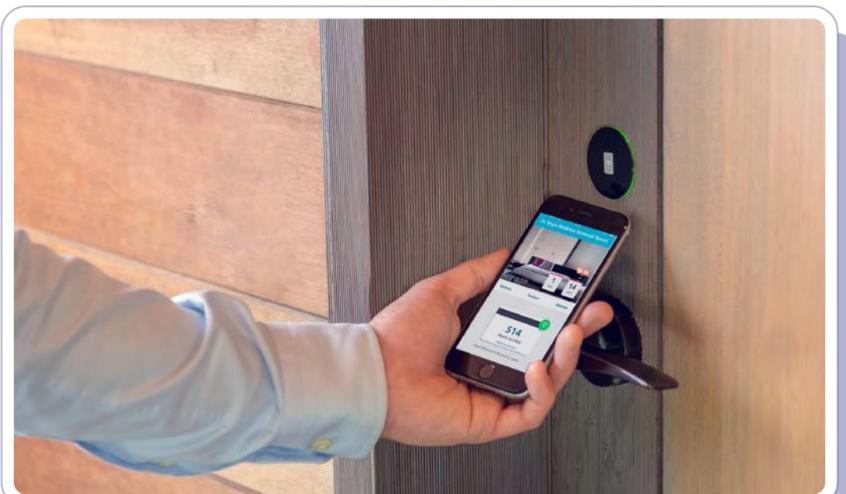
Nuestra estimación es que una tarjeta de plástico tiene uso para 7-8 huéspedes. Ojo, la tarjeta tiene una garantía de retención de información de 10 años. Pero no dura más de 15 días en un hotel vacacional. Y en un urbano, la duración será incluso menor. El cliente se la lleva al bolsillo, la saca, la pierde... de ahí el dato. Y es un coste bastante elevado para los hoteles, que con la llave móvil se reduce bastante.

No totalmente, porque los hoteles que la han implementado siguen usando llaves de plástico para los clientes que prefieren el sistema tradicional. Al menos, a día de hoy.

## El día a día de tu división está relacionado con los hoteleros. ¿Pero qué beneficios tiene para el huésped?

Es habitual perder una llave de plástico, de ahí que una tarjeta, cuya garantía de retención de memoria es de 10 años, tenga tan poca duración. Pero el móvil te aseguro que no lo pierdes con frecuencia.

¿Quieres hacer un late check-out un domingo a las 15? Con la tarjeta de plástico, te lo pueden aprobar por teléfono, pero necesitas pasar por la recepción, porque tu llave de plástico ya ha quedado obsoleta, inactiva. Con la llave móvil, te la pueden actualizar sin necesidad de moverte de la cama. Unido al resto de servicios de las guest apps, llevas todo en el móvil. Es más cómodo, práctico, moderno y seguro.



La llave móvil convierte el sistema offline en «semi» online. Empezamos con este modelo en Las Vegas, imagínate las necesidades en hoteles de 5.000 habitaciones. Además de las dos ventajas anteriormente mencionadas, puedes incluso acortar la estancia directamente desde el móvil o pedir un cambio de habitación desde la cama. Sin dejar de lado que la impresión que recibe del hotel, desde el check-in, es de modernidad. De vanguardia.

Además, hay más factores que ayudan a los hoteles a ser mejores. Como sabéis, hay requisitos legales en muchos países, algunos relacionados con la identificación, casi biométrica, del cliente.

Con la llave móvil, el hotel tiene pleno control sobre el uso que se le da. Incluso si tienes un cliente conflictivo y por motivos diversos no quieres que vuelva a entrar a la habitación, le puedes desactivar la llave desde recepción.

## ¿Es segura la llave móvil, en términos tecnológicos, potenciales hackeos, etc.?

Es totalmente segura. En Assa Abloy, usamos tecnología SEOS. Es completamente segura porque tiene una mutación constante. Y te lo voy a ilustrar con un ejemplo. Imagina que compartimos una habitación. Tu credencial móvil es

completamente distinta a mi credencial móvil, y además, muta dentro del contenedor geográfico del propio dispositivo. Pese a que la tuya y la mía nos dan acceso a la misma habitación.

Los códigos binarios que a veces se usan son sencillos de hackear. Pero nosotros usamos una tecnología prácticamente infranqueable. Es el propio STAY quien encargó una auditoría de ciberseguridad externa, para valorar las distintas soluciones, así que podéis acreditar nuestra tecnología SEOS.

**«La tecnología de llave móvil es totalmente segura, infranqueable»**

## ¿Cuál prevés que sea la evolución natural de la tecnología de llave móvil?

Ahora, conviven dos tipos: la tecnología BLE (Bluetooth Low Energy) y NFC (Near Field Communication, que es a donde nos dirigimos). Es perfecta, pero ni Apple ni Android han encontrado la forma de monetizarla en hoteles. Todos nuestros clientes que ya usan tecnología BLE están preparados, técnicamente porque las cerraduras así lo permiten, para pasar a NFC en cuanto sea posible.

## PROVEEDORES

REFLEXIONES DE LOS PRINCIPALES  
ACTORES DEL SECTOR

«Los usuarios más jóvenes ya son nativos digitales y para ellos la llave digital es una herramienta natural; el resto de clientes están acostumbrados a usar el móvil»



**Javier Juan**

Product Integration Manager para  
Oriente Medio y África en Onity

**Onity**

Onity es una empresa de soluciones tecnológicas para el sector hotelero fundada hace más de dos décadas. Este gigante del sector cuenta con una red de ventas que abarca más de 115 países a nivel mundial. En total, 18 sedes repartidas en los 5 continentes.

Una de las experiencias wow del momento son las llaves móviles. ¿Crees que en algún momento formarán parte de la nueva normalidad hotelera?

DirectKey es una solución económica, segura y fácil de usar, que puede ayudar a mejorar la experiencia del cliente en hoteles de cualquier tamaño. Entendemos que la apertura por móvil ya forma parte de la nueva normalidad, los hoteles conocen esta opción, así como sus ventajas en cuanto a la mejora de la experiencia del cliente, diferenciación tecnológica, sostenibilidad, etc. Luego ya es una decisión particular de cada hotel, si optan por implementar esta solución como parte de su estrategia.

Además el sistema de llave digital puede integrarse con la app de fidelización del hotel, ayudando a estrechar la relación con sus clientes. A través de la integración con su sistema PMS los hoteles pueden implementar DirectKey para ofrecer el check-in online, permitiendo que sus clientes eviten pasar por recepción al llegar al establecimiento, acudiendo directamente a su habitación. Es una excelente opción para mantener las pautas

de distanciamiento social y reducir los puntos de contacto.

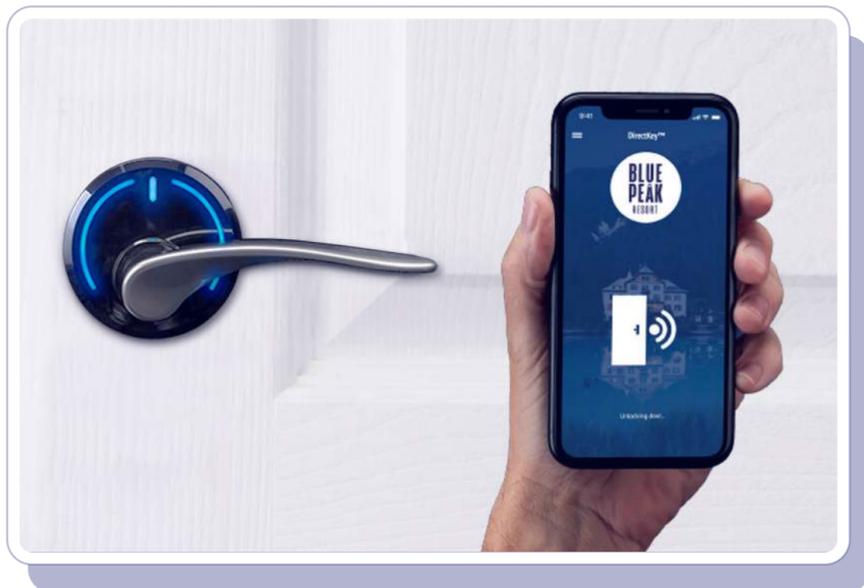
El huésped que está acostumbrado al sistema analógico... ¿está preparado para el cambio?

Los usuarios más jóvenes ya son nativos digitales y para ellos la llave digital es una herramienta totalmente natural; y el resto de clientes en general ya están acostumbrados a usar el móvil, ya que lo utilizan para muchas otras funciones en su día a día.

De todas formas la llave digital es una opción adicional, y permite seguir ofreciendo una solución para todas las preferencias. Los clientes que prefieran el sistema de llave con tarjeta pueden seguir usándolo, de hecho, se pueden combinar ambos sistemas para la misma habitación.

**¿Es la llave móvil un factor sostenible? Se ahorran toneladas de plástico...**

Esta tecnología todavía es muy novedosa y el mercado no hace mucho que lo ha empezado a implementar. En este momento los objetivos de los hoteles que lo implantan van más en la



línea de las ventajas mencionadas anteriormente (digitalización, diferenciación y mejora de la experiencia del cliente) que en reducir las cantidades de plástico empleado en las tarjetas. A la larga, cuando se utilice más el móvil que las tarjetas, sin duda se percibirá una gran diferencia, pero actualmente, al ser más una opción adicional que alternativa, es pronto para cuantificarlo de forma significativa.

**¿Qué tiene que hacer un hotel para implantar la llave móvil? ¿Cuánto se tarda? Lo digo porque todo el mundo tiene miedo al cambio... ¿Es caro? A medio plazo: ¿la llave móvil reduce gastos operativos al retirar paulatinamente las tarjetas físicas?**

DirectKey es una solución de acceso por móvil adecuada para cualquier tipo de hotel. Existen

distintas fórmulas para su implantación dependiendo de las necesidades de cada hotel:

- App DirectKey de Onity: la solución “lista para usar” que permite incorporar la funcionalidad de la llave digital directamente, sin desarrollos de sistema adicionales.
- Integración con la app de fidelidad: para que los hoteles integren fácilmente la tecnología probada de llave digital en su programa de fidelidad.
- Asociación con terceros: para hoteles que buscan ofrecer un valor añadido mediante el acceso por móvil, sin tener que realizar grandes inversiones.

DirectKey es compatible con cerraduras nuevas o ya existentes de Onity. El proceso de actualización es muy sencillo, sin más se instala el módulo DirectKey en las cerraduras Onity ya existentes, ahorrando tiempo y costes de instalación a la vez que se maximiza la vida útil del equipo:

- Sin taladrar la puerta
- Mantiene la certificación de fuego
- Económico, gran ahorro por aprovechar la cerradura existente

- Fácil y rápido
- Sin ruido, sin polvo, sin molestar a los clientes
- Proceso imperceptible, sin apenas tiempos de inactividad para el hotel

Se recomienda que tanto la cerradura como el módulo de llave digital los suministre el mismo proveedor, para maximizar el nivel de seguridad y evitar los problemas que pueden surgir al trabajar con dos sistemas (registro auditor duplicado, carencias en funcionalidad, pérdida de certificaciones, conflictos en la cobertura de garantías, etc.).

La gestión de credenciales a través de DirectKey ayuda a reducir los gastos operativos. Al reducirse el tiempo necesario para gestionar las llaves tradicionales en recepción, el personal puede dedicar más tiempo a atender a los clientes.

**«Al reducirse el tiempo necesario para gestionar las llaves tradicionales en recepción, el personal puede dedicar más tiempo a atender a los clientes»**

El módulo de tecnología Bluetooth en sí tiene un bajo coste, y aunque la llave digital conlleva una cuota mensual por cerradura, aporta ventajas económicas al eliminar el gasto de las tarjetas que los clientes tiran o no devuelven.

**«La llave digital ahorra tiempo a huéspedes y staff, y dinero al desaparecer las tarjetas de plástico que los clientes tiran o no devuelven»**

El día a día de tu división está relacionado con los hoteleros. ¿Pero qué beneficios tiene para el huésped?

Te lo resumiré brevemente:

#### Ventajas para el Cliente

Reduce esperas en la recepción para el check-in.

Permite acceder desde una distancia conveniente, sin necesidad de activar la cerradura tocándola con el teléfono.

Las credenciales de la llave son totalmente seguras y permanecen en el móvil durante la estancia.

La llave móvil ofrece una experiencia de acceso

sin contacto y efectiva a través de la aplicación del hotel.

Puede usarse simultáneamente con tarjetas físicas. En resumidas cuentas la experiencia del cliente mejora.

Claro que los beneficios no solo los disfruta el huésped:

#### Ventajas para el Hotel

Las horas de acceso son fácilmente configurables con este sistema.

El hotel es más eficiente en sus operaciones; en otras palabras, funciona mejor.

Como decíamos, la programación de las cerraduras con el móvil se realiza de forma cómoda a través de tecnología Bluetooth® sin contacto.

La app del hotel aumenta la fidelización.

Hay una transición de sistema offline a online, posibilitando, por ejemplo, la cancelación inmediata de la llave de un cliente si así se desea.

La implementación de la Tecnología Bluetooth no requiere de inversiones o de pagos a terceros, y está disponible en todos los teléfonos.

Además, la encriptación adicional optimiza la seguridad, sin olvidar que las actualizaciones son muy rápidas.

**¿Es segura la llave móvil, en términos tecnológicos, potenciales hackeos, etc?**

El sistema DirectKey de Onity permite a los clientes descargarse la llave en su smartphone de forma totalmente segura. Las credenciales de llave digital usan encriptación de datos AES de 128 bits que proporciona una capa de seguridad adicional a las funciones propias del sistema de cerraduras, como los permisos de acceso de los usuarios y los registros auditores. Todo esto, sin olvidar la propia seguridad del teléfono con su PIN, contraseña de usuario, identificación facial, etc.

**La tecnología de llave móvil está revolucionando la experiencia del huésped. ¿Vislumbras evoluciones dada la importancia que ha adquirido de un tiempo a esta parte?**

Como te he comentado anteriormente durante la entrevista, esta tecnología de incipiente implantación en la industria hotelera es muy novedosa y todavía tiene mucho que ofrecer antes de evolucionar y transformarse en un nuevo concepto. De la manera en que yo lo veo, sus diferentes formas de aplicación lógicamente producirán una evolución natural, pero lo veremos en un futuro a medio plazo.

**¿Nos podrías brindar algún ejemplo de hotel o alojamiento turístico que trabaje con vosotros y que haya resultado exitoso?**

Te podría contar muchos, a las cifras me remito. La tecnología DirectKey™ de Onity destaca como plataforma pionera en acreditación móvil. Onity lanzó su sistema DirectKey para las principales marcas de hoteles en 2015, y ahora la tecnología está implementada en más de 5.000 hoteles y 900.000 habitaciones en todo el mundo. Desde el lanzamiento de DirectKey en 2015, los clientes han utilizado las credenciales de apertura por móvil de Onity para abrir puertas más de 100 millones de veces.

**«Desde 2015, los huéspedes de nuestros clientes han abierto puertas más de 100 millones de veces»**

La tecnología utilizada para la apertura por móvil permite la conectividad con otros dispositivos dentro de la habitación, aportando nuevas funcionalidades online, mejorando la eficiencia dentro de la habitación y evitando duplicar redes. Además permite al hotel adaptarse a las preferencias de cada cliente, satisfa-

ciendo sus necesidades de forma personalizada y elevando así la experiencia de su estancia a un nivel superior. Las estadísticas indican que los casos de éxito son numerosos en los establecimientos que han apostado por la implementación de esta tecnología.

## PROVEEDORES

REFLEXIONES DE LOS PRINCIPALES  
ACTORES DEL SECTOR

«El éxito en un alojamiento, sea del tipo que sea, está en ofrecer las dos opciones al huésped: llave física y llave móvil»



**Marta Zubiaurre**  
Key Account Manager  
Hospitality de EMEA Salto

**SALTO**

Salto es referencia en el sector de los sistemas de control de accesos, se creó en 2001 y, 21 años después, le avala un prestigio internacional que le ha llevado a equipar más de 2 millones de puertas en 90 países.

Una de las experiencias wow del momento son las llaves móviles. ¿Crees que en algún momento formarán parte de la nueva normalidad hotelera?

Las llaves móviles son la nueva normalidad. Se ha visto acelerado tras el COVID. Evitar el contacto y acceder con el mínimo de interacción posible a la habitación, contratar servicios y poder acceder a distintas áreas sin necesidad de que alguien te acompañe es hoy una tendencia al alza. Las llaves móviles son el medio para aquellas organizaciones con una estrategia de transformación digital. Esta transformación no focaliza en la inversión en tecnología, sino en la integración de la tecnología dentro de la cadena de valor de los clientes. SALTO Systems, empresa joven y tecnológicamente avanzada, sin una herencia tecnológica que lastre la utilización de llaves móviles, permite avanzar y dar soporte a la analítica, las transacciones en tiempo real y la experiencia digital. No dejando que el *legacy* impida, como pasa en muchas organizaciones, que muchos hoteles puedan acometer dicha transformación.

El huésped de toda la vida que está acostumbrado a una tarjeta de plástico, ¿está preparado para este cambio?

La clave está en el tipo de alojamiento y servicio que quiera ofrecer la propiedad, combinado con el perfil de huésped propio de cada hotel. Debido al perfil de los huéspedes de un tipo de alojamiento en el que la mayoría son jóvenes entre los 20 y 35 años, la llave móvil se adapta muy bien a las necesidades y demanda de los llamados «nativos digitales», impulsando así su uso y rápida adopción. Para otro tipo de alojamiento donde el huésped desee hacer un *mobile-detox*, la llave física seguirá siendo vital. El éxito en un alojamiento, sea del tipo que sea, está en ofrecer tanto la llave física como la móvil al huésped. No son excluyentes, sino complementarias.

En ese sentido, SALTO ofrece múltiples posibilidades: llave de plástico, de madera y papel para las propiedades más eco, llave móvil, etc. poniendo a disposición del hotel la posibilidad de conocer mejor a su huésped, entendiendo mejor sus necesidades y demandas. El control de accesos permite exactamente eso, que la

propiedad, sea del tipo de alojamiento que sea, pueda ofrecer todas las posibilidades para que el propio huésped elija, combine y utilice la credencial que mejor cubra sus necesidades durante su estancia.

### ¿Es la llave móvil un factor sostenible?

La llave móvil debe formar parte de una estrategia corporativa, debemos partir de la base de que la llave física convive con la digital, el código PIN, el reconocimiento facial, etc. Dife-



«La llave móvil en un hotel debe formar parte de una estrategia corporativa»

rentes métodos de acceso que el huésped puede combinar y usar dependiendo del entorno en el que se encuentre. Para ir a la piscina o en el aquapark, por poner dos ejemplos, no vas acompañado del móvil. En estas dos situaciones particulares se suelen preferir credenciales de acceso físico. Además hay un tipo de turismo que es *mobile-detox*, donde uno prefiere desconectar totalmente del móvil. De nuevo la tecnología de llave móvil y física son complementarias y no excluyentes. Dicho lo cual y en lo relativo al medio ambiente:

SALTO apuesta por una estrategia de sostenibilidad en varios ámbitos:

- Tarjetas de materiales sostenibles, como alternativa al plástico
- Fábrica con cero emisiones de CO2

SALTO Systems ha emprendido una profunda transformación hacia un modelo cada vez más sostenible para responder a nuestros impactos ambientales y sociales, así como a los principales retos a los que se enfrenta el mercado del control de accesos y la seguridad. Al responder proactivamente a los problemas sociales, SALTO contribuye a la consecución de los objetivos específicos de los ODS (Objetivos de

Desarrollo Sostenible) a través de sus políticas corporativas responsables. Además de ser autosuficiente energéticamente hablando, y promoviendo numerosas políticas de sostenibilidad y eficiencia en el proceso de suministro, productivo, comercial y postventa.



El día a día de tu división está relacionado con los hoteleros. ¿Pero qué beneficios tiene para el huésped la llave móvil?

Ser cómodo, fiable y seguro tanto para los hoteleros como para los huéspedes. Satisfacien-

do las constantes nuevas y rompedoras expectativas de los clientes: ampliar su oferta y dar acceso a nuevos servicios sobre la marcha.

### ¿Es segura la llave móvil, en términos tecnológicos, potenciales hackeos, etc.?

Seguridad y cifrado deben ir de la mano. Estamos hablando de tecnología Bluetooth (bajo consumo y segura) y también en ámbitos móviles del NFC. La aplicación más popular del NFC es el ámbito de los pagos a través del teléfono móvil.

No hay forma de evitar que las distintas tecnologías de comunicación sufran vulnerabilidad. Por fortuna, los avances que se dan año tras año favorecen a tecnologías como la NFC para poder utilizarlas con tranquilidad y confianza.

Volviendo a SALTO, la comunicación entre el lector y el móvil (que contiene las credenciales del usuario) se realiza a través de BLE. En cuanto a la capa de aplicación y el mecanismo para transferir las credenciales de usuario al lector de forma segura, se trata de un protocolo de la propiedad SALTO, cifrado AES128 en modo CBC, autenticación CMAC y mecanismo anti-replay. AES, acrónimo de Advanced Encryption Standard, ayuda a salvaguardar la información privada y cifrar información sensible.

# ¿Quiéres saber cómo implementar la llave móvil en tu hotel?

Contacta con nosotros y uno de nuestros expertos en producto te contarán cómo hacerlo con STAY

[Contáctanos](#)

[in](#)



[www.stay-app.com](http://www.stay-app.com)

