

Nota de prensa

Telefónica acelera la evolución del modelo tecnológico global de Meliá impulsado por IA y ciberseguridad

- La nueva etapa en su alianza estratégica dará soporte a más de 250 hoteles en 40 países, reforzando un entorno digital global, homogéneo y seguro para toda la organización.
- La inteligencia artificial ampliará sus capacidades dentro de los servicios gestionados por Telefónica, permitiendo una mayor automatización de procesos, una atención más proactiva y una resolución más ágil de incidencias.
- Actualmente, Meliá tramita 240.000 solicitudes al año -el 70% ya automatizadas- y mantiene más de 12.000 conversaciones mensuales asistidas por IA.

Madrid, 10 septiembre de 2026.- Telefónica y Meliá Hotels International han firmado un acuerdo para seguir acelerando la transformación tecnológica del grupo hotelero a través de esta alianza estratégica. Tras una década de colaboración, ambas compañías inician una nueva etapa orientada a impulsar un modelo global de servicios digitales, apoyado en la nube, la inteligencia artificial y la seguridad como elementos clave, que dará soporte a más de 250 hoteles distribuidos en 40 países.

La renovación del acuerdo se enmarca en la estrategia de transformación digital de Meliá, cuyo objetivo es seguir evolucionando hacia un entorno tecnológico homogéneo, seguro y escalable que permita responder con agilidad a las necesidades de una organización global en constante crecimiento.

La colaboración entre Telefónica y Meliá suma ya 150 hoteles conectados en España, gracias a un despliegue tecnológico que tiene especial presencia en destinos clave del país, como Islas Baleares (37 hoteles), Andalucía (33) e Islas Canarias (19), además de Comunidad de Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana, con 16 establecimientos cada una. Esta implantación refuerza el compromiso de ambas compañías con la innovación y la transformación digital de la industria hotelera.

Para ello, Telefónica continuará proporcionando un modelo integral de servicios de Service Desk- que abarca atención técnica y soporte especializado para incidencias y soluciones digitales-, así como la gestión del puesto de trabajo, soporte de campo, seguridad, servicios cloud, soporte funcional y comunicaciones. Este modelo da servicio actualmente a cerca de 9.000 equipos tecnológicos distribuidos en hoteles y sedes corporativas de Meliá en todo el mundo.

En el marco de esta gestión tecnológica, la alianza persigue impulsar una forma de operar más eficiente, permitiendo que los equipos puedan concentrar sus esfuerzos en aquello que realmente aporta valor: la operación hotelera y la experiencia del huésped.

Uno de los principales avances de esta nueva etapa es la ampliación y evolución del uso de IA en el Service Desk, lo que permitirá evolucionar hacia modelos de soporte cada vez más predictivos y

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa
email: prensatelefonica@telefonica.com
telefonica.com/es/sala-comunicacion/

proactivos, con una mayor capacidad de resolución de incidencias y una experiencia más ágil y personalizada para los usuarios.

Actualmente, Meliá gestiona cerca de 240.000 solicitudes al año, de las cuales más del 70% ya están automatizadas, además de más de 12.000 conversaciones mensuales asistidas por inteligencia artificial. Estas cifras reflejan el grado de madurez digital alcanzado por la compañía y el potencial de la IA para seguir transformando la forma en que se prestan y consumen los servicios tecnológicos.

Asimismo, la ciberseguridad constituye otro de los pilares estratégicos de esta colaboración. El acuerdo incluye servicios avanzados de ciberseguridad que refuerzan la protección de los sistemas y datos del grupo hotelero, así como garantizar la continuidad del negocio en un entorno digital cada vez más exigente.

Antonio Báez, CIO de Meliá Hotels International, señala: "Nuestro objetivo es que la tecnología contribuya a hacer más sencilla la gestión hotelera y más humana la relación con nuestros clientes. Queremos una tecnología protagonista en la operación, pero invisible en la experiencia. Porque cuanto mejor funciona, más espacio deja para que sean nuestras personas quienes hagan realidad nuestra promesa de hospitalidad. Por eso, para nosotros, el verdadero éxito de la tecnología se mide en la satisfacción de nuestros huéspedes y empleados".

Álvaro Jiménez Mogollón, director de Ventas, Banca, Seguro, Ocio y Turismo de Telefónica España, declara: "Este acuerdo consolida nuestra posición como socio tecnológico de referencia para grandes empresas, a las que buscamos ofrecer más y mejores servicios. En este contexto, Telefónica asume el reto de facilitar a los ciudadanos el mejor acceso a las tecnologías digitales. Nuestra propuesta integra tecnología, seguridad e inteligencia artificial para acompañar a Meliá en su transformación hacia un modelo operativo más eficiente, global y seguro".

Esta nueva etapa fortalece una alianza estratégica iniciada en 2016, durante la cual Telefónica se ha consolidado como uno de los principales socios tecnológicos de Meliá Hotels International. Esta colaboración se centra en la transformación digital, incluyendo la gestión de infraestructuras, conectividad avanzada 5G, servicios en la nube y soluciones innovadoras para el hotel del futuro, como la tecnología de network slicing.

El Hotel Meliá Madrid Serrano fue el primero de España con cobertura de interiores 5G NSA, 5G SA y network slicing, se han configurado varias redes móviles virtuales 5G (slices) para poder garantizar el servicio a diferentes necesidades de conectividad, como los servicios de retransmisión de vídeo por streaming incluso en momentos de saturación de huéspedes o visitantes.