



Samsung

Caso de Éxito Hotel Crowne Plaza Barcelona FIRA Center

El reto

El Hotel Crowne Plaza Barcelona Fira Center necesitaba una renovación integral de sus 276 habitaciones. Entre las nuevas dotaciones, la televisión y sus posibilidades

de conectividad debían ser el punto central de una experiencia de usuario en la que el huésped percibiese su habitación como una extensión tanto de su entorno de trabajo como de su hogar.



La solución

El establecimiento hotelero eligió Smart TVs de Samsung de 55 pulgadas para todas sus habitaciones y de 65 pulgadas para las zonas comunes. A través del software Samsung LINK SINC, las TVs permiten soporte a múltiples idiomas, integración con el sistema de gestión del hotel y la posibilidad de programar todas las Smart TV desde un único servidor.

Los beneficios

El Hotel Crowne Plaza Barcelona ha liderado un proyecto pionero en el sector hotelero, reforzando su imagen de marca en la que la amplitud de las habitaciones y la tecnología son la clave del confort que ofrece a sus huéspedes.

Los resultados

La satisfacción del cliente se percibe en los comentarios y recomendaciones que efectúan en plataformas como Trip Advisor. En ellas se menciona el tamaño de la televisión y sus posibilidades de conectividad como uno de los principales atractivos del Crowne Plaza Barcelona.

Datos:

Compañía: CROWNE PLAZA BARCELONA FIRA CENTER
País: España
Sector: Turismo y hostelería
Fundación: 1992
Número de empleados: 96
Web: www.crowneplaza.com/barcelonafira

Detalles de contacto

Visite: www.samsung.com/es
Tel: +34 (91) 714 36 00
Dirección: Samsung Electronics Iberia S.A.U.
Parque Empresarial Omega
Avda. Barajas, 32
28108 Alcobendas, Madrid

SAMSUNG
BUSINESS



“La tecnología de Smart TV de Samsung en formato de 55 pulgadas nos ha permitido llevar a cabo un proyecto pionero en el que se han alcanzado todos los objetivos indispensables: creación de grupos de habitaciones, lanzamiento de contenido concreto, notificaciones...la idea es darle al cliente lo que necesita, personalizar para que se sienta atendido, mejorando la experiencia siempre”.

Enrique Escofet Giro
Director General Hotel Crowne Plaza Barcelona

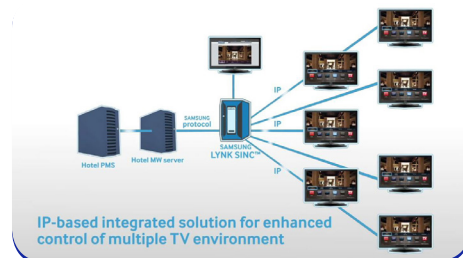
El reto

En 2012, el Crowne Plaza Barcelona acometió un proyecto de renovación de sus instalaciones que, desde su apertura en 1992, no se habían reformado.

“La apuesta de la propiedad del hotel ha sido siempre dar la máxima calidad al cliente y una de las identidades de la marca es la tecnología como atributo fundamental y vehículo de confort”, comenta Enrique Escofet Giro, Director General del hotel.

En esta apuesta, la televisión es uno de los elementos de las habitaciones de hotel que los huéspedes más valoran.

El Crowne Plaza quería un sistema de Smart TV integrado con la plataforma de gestión del hotel. El objetivo era aportar información del establecimiento en la habitación a través de la pantalla, buscando, además, la personalización.



Arquitectura de la solución SAMSUNG LYNK SINC™

El hotel planteó la exigencia de que la programación de las televisiones no se realizase una por una, sino que se ejecutase desde un servidor.

Asimismo, y desde el inicio descartó cualquier servicio de Pay TV tradicional. “Hoy día el contenido lo lleva el propio cliente en sus dispositivos electrónicos: su música, sus películas, sus series... decidimos que lo importante era ofrecerle la conectividad que necesitaba para poder ver esos contenidos en una pantalla de gran formato”, explica Enrique Escofet,

La solución

¿Por qué Samsung?

Dentro del plan de reforma de las 276 habitaciones se estudió la posibilidad de contratar los sistemas de televisión con distintos proveedores. El hotel manejaba tres finalistas con una oferta idéntica pero solo Samsung fue capaz de ofrecer garantías por escrito de que se cubrirían las exigencias del establecimiento: soporte a múltiples idiomas, integración con el sistema de gestión del hotel y posibilidad de programar las Smart TV desde un servidor.

“No nos sorprendió porque Samsung es la referencia en Smart TV y también en satisfacer las necesidades del sector hotelero”, comenta el Director del Hotel Crowne Plaza Barcelona Fira Center.

Todo esto, junto a la excelente tecnología, la relación calidad-precio, la cercanía del equipo de Samsung y la experiencia de Axel Tecnología -el partner integrador que contaba con varias referencias en el sector hotelero- hizo que la propiedad del hotel se decantara por Samsung.

“En nuestro concepto de confort y amplitud encaja perfectamente la medida de 55” para ofrecer a nuestros huéspedes una experiencia diferencial”, explica María José Martínez, Directora de Marketing y Ventas del Hotel Crowne Plaza Barcelona.





televisiones desde un mismo servidor; que el mensaje de bienvenida al huésped apareciese en el idioma previsto y que desde el sistema de gestión del hotel se pudieran gestionar mensajes específicos para grupos de habitaciones concretos (un congreso de una empresa, bienvenida a un grupo de música, a un equipo de fútbol, etc...)

Para que el sistema de gestión del hotel se vinculase al software LYNK SINC de Samsung, se instaló la interfaz TMS Tiger que actúa a modo de conector entre ambos sistemas.

Axel Tecnología estructuró el proyecto en dos fases. La primera consistió en especificar qué contenidos mostrarían las televisiones y la segunda en enlazar el sistema de gestión del hotel con dichos contenidos.

Cuando el cliente conecta la Smart TV de Samsung, en la página de inicio ya puede encontrar preinstaladas cinco de las aplicaciones más populares y hasta 30 más si elige ir a más opciones. No es necesario que el huésped lleve su propio dispositivo, con tan solo introducir sus cuentas y sus claves ya puede operar.

Asimismo, las televisiones Samsung destinadas a establecimientos hoteleros están blindadas por un protocolo de seguridad a modo de protección de datos, asegurando que éstos se borran automáticamente cuando el huésped deja el hotel.

La integración y la conectividad fueron parte esencial del proyecto y en este punto fue Axel Tecnología -partner de Samsung desde hace 10 años y conocedor de las necesidades del negocio hotelero- el que entró en juego.

En un primer momento, lo más importante para el Crowne Plaza Barcelona era programar las





El Resultado:

El proyecto de reforma del Crowne Plaza Barcelona Fira Center ha marcado un hito en el sector hotelero. Hasta la fecha, ningún establecimiento había hecho la apuesta de ofrecer televisiones de 55 pulgadas en todas sus habitaciones.

“Ha sido un proyecto pionero en el que se han alcanzado todos los objetivos indispensables: creación de grupos de habitaciones, lanzamiento de contenido concreto, notificaciones...la idea es darle al cliente lo que necesita, personalizar para que se sienta atendido, mejorando la experiencia siempre”, continúa Escofet.

Cuando el cliente entrega el pasaporte a su llegada al hotel y se escanea el documento, el sistema de gestión reconoce la nacionalidad y aplica el idioma correspondiente al mensaje de bienvenida que el huésped encuentra en su pantalla de televisión al entrar en la habitación.

El perfil de cliente del Crowne Plaza Barcelona Fira Center es 50% de ocio y 50% de negocio. Para el cliente de negocio la configuración tecnológica de la habitación es muy práctica. Hay conexiones USB y HDMI tanto en la mesilla de noche como en el escritorio y el viajero puede utilizar su habitación como

una continuidad de su oficina. De igual forma, puede transformar la habitación en una extensión de su hogar, accediendo a los contenidos que vería si estuviese en su propia casa. En caso de desear Pay TV puede ir a una de las aplicaciones descargadas, abrir una cuenta y ver la película que prefiera.

Las Smart TVs de Samsung también sirven para hacer uso de otros servicios del hotel. Dentro del directorio los huéspedes pueden ver la carta del restaurante o consultar la oferta del spa. “Es una herramienta para hacer upselling muy importante para nosotros”, ratifica Escofet.

“Durante el Mobile World Congress, la feria de movilidad más importante del mundo que se celebra en Barcelona, acuden muchos asistentes coreanos y es importante que se encuentren con una marca familiar. Además, la propia Samsung ha celebrado eventos corporativos en el hotel y con la reforma queremos que se sientan como en casa”.

María José Martínez
Directora de Marketing y Ventas
de Hotel Crowne Plaza Barcelona



Samsung Electronics Co., Ltd. es un líder global en tecnología que trabaja para abrir nuevas posibilidades para las personas en todo el mundo. A través de la innovación e investigación continuada, estamos transformando el mundo de las televisiones, los smartphones, las tablets, los PCs, las cámaras, los electrodomésticos, las impresoras, los sistemas LTE, los dispositivos médicos, los semiconductores y las soluciones LED. Empleamos a 286.000 personas en 80 países con unas ventas anuales de 216,7 millardos de dólares. Para descubrir más, visite www.samsung.com

SAMSUNG
BUSINESS