

Caso de Éxito

Fecha: octubre 2020



La revolución tecnológica del hotel lima en la 'era covid19'.

Los hoteles buscan una continua evolución en infraestructuras IT centradas en la experiencia del cliente. **Los usuarios cada día demandan más tecnología en sus experiencias** que le proporcionen una mayor comodidad tanto en el momento de la contratación del servicio como en el disfrute de este. **Más del 68% de las reservas de hoteles se realizan desde un teléfono, una experiencia que continua cuando los huéspedes hacen uso de las instalaciones del hotel en sus estancias.**

En este marco tecnológico, el **Hotel Lima**, un establecimiento emblemático de Marbella que lleva funcionando desde 1965, **referente para el sector turístico de la costa occidental malagueña**, ha reabierto sus puertas totalmente nuevo tras una reforma integral acometida desde octubre de 2018, pasando de 2 a 4 estrellas y con un **nuevo sistema de comunicaciones** que lo convierten en un hotel más moderno, de aspecto deslumbrante y mejor conectado gracias a la **incorporación de lo último en tecnología VoIP.**



Sin duda, la comunicación era un aspecto vital para el Hotel Lima, tanto para sus huéspedes como para sus empleados. Es por ello por lo que **el hotel decidió revisar toda la comunicación del edificio e incorporar un sistema completamente nuevo, funcional y a prueba de futuro.** Para ello contó con la ayuda de **BNT Business**, empresa de Ingeniería y Servicios de Telecomunicaciones VoIP para empresas, **su partner Wifidom**, distribuidor de valor añadido líder en soluciones inalámbricas de conectividad, movilidad y seguridad, y el fabricante alemán Nº1 en telefonía IP: **Snom Technologies GmbH.**

Ficha de proyecto

Ciente: [Hotel Lima Marbella ****](#)

Necesidad/requerimiento: Modernizar la comunicación del edificio e incorporar un sistema completamente nuevo, funcional y a prueba de futuro.

Tecnología utilizada: 61 x [SNOM D717](#)

Partner: [BNT Business](#)

Tiempo de implementación: 61 teléfonos en 1 día

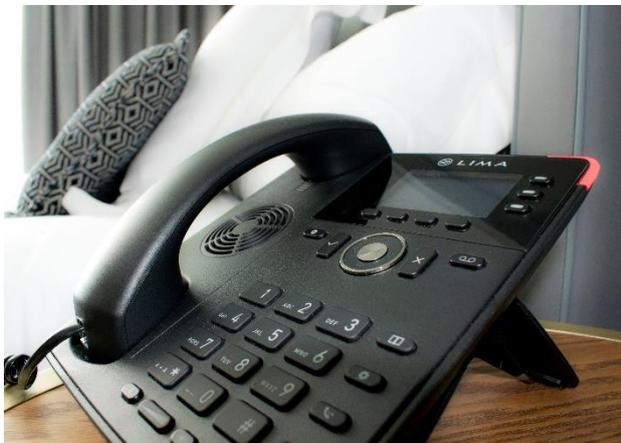
Resultado: Hotel 100% conectado con software de tarificación de llamadas y una centralita telefónica IP4Business para Hospitality conectada a 61 teléfonos Snom D717 instalados en las habitaciones y zonas comunes del hotel.

“Especialmente en el sector de la hostelería trabajamos en un entorno que necesita funcionalidad y estética. La tecnología avanzada de Snom, en particular el teléfono D717, ofrecía una experiencia de usuario más completa y confortable, destacando la adaptación del brillo de su pantalla según las condiciones de la habitación”

- Ismael Baquero - Gerente de BNT Business



De izda a dcha: José von Rein - Dir. Comercial BNT Business; José Antonio García - Director Hotel Lima; Miguel Anillo - Channel Manager Iberia Snom



En una primera fase se acondicionaron los teléfonos analógicos existentes en el hotel mediante gateways IP y, posteriormente, se dio el paso definitivo hacia la modernización y la innovación de sus comunicaciones instalando los equipos de Snom. **Ahora, todas las habitaciones y zonas comunes cuentan con teléfonos D717, terminales serigrafados por SNOM, y características avanzadas que junto a la conexión con la centralita IP4Business, posicionan al hotel en un mayor nivel en cuanto a comunicaciones.**

Por otra parte, BNT Business llevó a cabo la integración del sistema de centralita IP4Business con el PMS del hotel integrando tarificación automática de llamadas, estado de habitación limpia / sucia / incidencia y reporte en tiempo real de la disponibilidad de las habitaciones y los gastos producidos por sus huéspedes en cada momento. Asimismo, **cuenta con un sistema de alarma / despertador con el uso de los Snom desde el que se puede programar un servicio de una habitación o bloque de habitaciones, con reporte automático a recepción de las habitaciones que se han despertado y una alarma en la recepción para las habitaciones que no se han despertado.**

El resultado es un nuevo hotel 100% conectado, que además incorpora fibra directa en cada una de sus habitaciones mediante tecnología gpon, tablets en cada habitación, apertura de cerraduras con dispositivo móvil o mediante móvil del cliente y una serie de medidas para minimizar las interacciones humanas en esta era COVID-19: rigurosos protocolos de limpieza y desinfección, rediseño de zonas comunes o frecuentes chequeos a sus empleados, entre otras medidas.

La familia Lima cumple así su deseo de poner al servicio del viajero este nuevo hotel de tipo Boutique con instalaciones mucho más exquisitas, rigurosos protocolos preventivos de COVID-19 y una amplia oferta de servicios y actividades sin perder de vista el hilo conductor de su actividad: las comunicaciones.

