

Atelier, el taller que hospeda un innovador concepto de hotelería



La tecnología de comunicación IP Office de Avaya contribuye a que la cadena Atelier de Hoteles en Cancún esté rompiendo los moldes hasta ahora conocidos en la hotelería, ofreciendo a los huéspedes servicios innovadores y de vanguardia, que están causando sensación entre turistas nacionales e internacionales.

Arte hotelero contemporáneo

Cuatro pilares

Atelier de Hoteles es una nueva cadena fundada en Cancún, durante 2015, con el claro objetivo de traer al país un innovador concepto hotelero, bajo cuatro pilares: Hospitalidad hecha a mano, Servicio adictivo, Conciencia eco-social y Tecnología envolvente. Su nombre proviene justamente de la palabra francesa atelier que quiere decir "taller". El grupo inauguró hace dos años Oleo, su primer hotel en Cancún, con 168 habitaciones, y el 15 de abril de 2019 inició la operación de Atelier, un taller de hotelería cuyo hilo conductor es el arte contemporáneo mexicano.

Este cuenta con 435 suites, ocho restaurantes, ocho bares y un gran centro de convenciones de 4 mil 500 metros cuadrados. Está diseñado para recibir turismo internacional, tanto vacacional como de grupos y convenciones. Su oferta gastronómica duplica el estándar, con restaurantes italianos, asiáticos, comida internacional y latinoamericana. Junto a él, se desarrolló también el hotel Estudio, dedicado a familias y dotado de 178 suites.

Desafío

Incorporar una tecnología de comunicación compatible con un desarrollo innovador propio enfocado a la hotelería, fácil de usar, que le permitiera cumplir con un nuevo concepto diferenciador de hospedaje.

Solución

Avaya IP Office y más de 850 equipos Avaya Vantage y Softphone

Valor Proporcionado

A través de la aportación de la tecnología Avaya, Atelier de Hoteles puede no sólo diferenciarse de la amplia oferta hotelera de Cancún sino liderar con un concepto innovador y vanguardista la competencia por el turismo nacional e internacional.

Aunque de estos dos hoteles representan cada uno un complejo independiente dentro del campo de golf Playa Mujeres, en el norte de Cancún, están plenamente conectados. “Para crear un concepto diferente, convocamos a diferentes talentos mexicanos en las áreas de arquitectura, diseño de interiores y de modas. Esta fue la base de la empresa para el diseño de nuestros hoteles Atelier y Estudio”, advierte Vicente Madrigal Moreno, Director Comercial de Atelier de Hoteles.

El sabor de México

La mayoría de los hoteles en la zona pretenden ser estilo americano, mientras otros intentan dar un look mexicano y replican los clichés del mariachi, el papel picado, los muros pintados de rosa, pero ninguno logra dar el sabor del México actual, asegura Madrigal Moreno. “Para ofrecer un concepto verdaderamente distinto y reflejar al México contemporáneo, además del diseño, la decoración y el servicio, proveemos a nuestros huéspedes la tecnología más avanzada.

“En este punto fue muy importante analizar los avances tecnológicos que debíamos incorporar”, explica a su vez Luis Cervera López, Gerente de IT Corporativo. “Comenzamos por buscar una solución de telefonía que fuera compatible con la aplicación desarrollada por el Departamento de Tecnología de la compañía, enfocada a los servicios y facilidades que presta el hotel. Es una aplicación que corre tanto en iOS como en Android.”

Una vez que el cliente reserva y recibe su número de confirmación, puede bajar esta aplicación y entrar a todos los servicios. “A través de un mapa en 3D puede elegir su habitación, localizar los restaurantes, comprar en cualquiera de las tiendas y galerías del hotel, pedir room service, solicitar los servicios del spa, disponer de una guía de teléfonos, mantener contacto con el conserje e incluso tener la descripción detallada de las piezas y el art work”, detalla Luis Cervera.

“El principal reto era encontrar el partner de telefonía con quien se pudiera subir esta aplicación, que representa la columna vertebral de la comunicación en el hotel, incorporándose de manera centralizada y contribuyendo a que todas las facilidades funcionen y localicemos al cliente de manera inmediata, mediante un componente de geolocalización (GPS)”, agrega el Gerente.

Rápido despliegue

En marzo del año pasado, Atelier realizó una exhaustiva investigación de posibles proveedores para el sistema de telefonía. “Hicimos una investigación no sólo de las marcas sino de los proveedores. Encontramos a RT4, business partner de Avaya. Vimos que cumplía con la mayoría de nuestras necesidades y contaba con vasta experiencia. Junto con Avaya, nos ayudó con una propuesta efectiva e innovadora. Eran los socios perfectos”, relata Cervera.

El conmutador se empezó a instalar en septiembre de 2018 y estuvo arriba en 15 días. El despliegue fue muy rápido. “Conforme nos estaban entregando cada una de las 608 habitaciones, íbamos desplegando 650 teléfonos Vantage (un 20% tiene extensiones dobles), así como alrededor de 200 teléfonos para uso administrativo y algunos Softphones. Recibimos un extraordinario servicio, tanto en tiempos como en respuestas a las necesidades”, cuenta el especialista.



“Comenzamos por buscar una solución de telefonía que fuera compatible con la aplicación desarrollada por el Departamento de Tecnología de la compañía.”

—Luis Cervera López,
Gerente de IT Corporativo,
Atelier de Hoteles.

El gran valor de la comunicación

La carrera por el turista

“Hoy, las oficinas corporativas, el complejo Atelier, así como el hotel Estudio, están conectados a través de Avaya IP Office. La red general telefónica interna de voz, nos permite digitar todas las llamadas con el número de una extensión, y además convive con otros conmutadores de los diferentes sitios, cuyas conexiones realizamos en una hora. La solución de Avaya está funcionando muy bien tanto con los huéspedes como con el personal administrativo”, señala Luis Cervera.

“Somos el primer hotel de Latinoamérica que tiene la tecnología para abrir la puerta con el teléfono”, asegura Vicente Madrigal. “El huésped también puede conectar la extensión de su habitación a su teléfono celular; hacer con él su check-in antes de llegar al hotel o bien el check-out de su salida, elegir una habitación con piscina o una master suite, comprar y activar muchísimas facilidades más. Todos estos valores e innovaciones nos pone a la cabeza de la carrera por el turista en el mercado de Cancún, donde hay más de 180 ofertas de muy alto nivel, con operadores internacionales de gran prestigio”, asegura el Director Comercial.

De acuerdo con ambos entrevistados, la tecnología de Avaya se integró con la aplicación propia de Atelier de Hoteles sin complicaciones, de manera efectiva para obtener resultados, y ayuda a generar rentabilidad para generar flujos y recuperar la inversión para esa tecnología. El lapso de recuperación de la inversión será en un máximo de un año.

“Con Avaya IP Office la intercomunicación con las oficinas y los hoteles funciona sin ninguna dificultad. Nuestro único reto consiste en explotar toda la tecnología de Avaya e integrarla a la visión disruptiva e innovadora que tenemos como empresa hotelera.”

—Luis Cervera López,
Gerente de IT Corporativo,
Atelier de Hoteles.

Éxito rotundo

Todos estos nuevos conceptos y facilidades han recibido una gran respuesta de los clientes. “Sobre todo los corporativos, que traen grupos y convenciones, le ven un gran valor. Estamos ciertos que nos va a traer clientes repetitivos. Y es muy importante en nuestra intención de ser disruptivos y visionarios en el servicio; muchas compañías están pendientes únicamente de que el cliente se la pase bien, pero nosotros vemos mucho más allá de estar en una bonita habitación, además queremos que aprenda”, destaca Vicente Madrigal.

“Comercializamos nuestros productos en México, Sudamérica, Canadá, Estados Unidos y Europa y tenemos planes para acceder a mercados como Rusia, Turquía, Corea y demás mercados asiáticos”, añade Vicente Madrigal.

A decir del responsable del área Comercial, el rotundo éxito del hotel se puede medir en el número de habitaciones ya reservadas. “De aquí a fin de año tenemos ya firmados 7 mil cuartos-noche, que significa una derrama cercana a los 2 millones 800 mil dólares, tan solo en el segmento grupal. Así estimamos llegar a un 70% de ocupación en un año de posicionamiento como 2019; y en 2020 consideramos llegar a ocupaciones promedio de 88 por ciento.”

Retos superados

Al referirse a RT4, Luis Cervera aclara: “Firmamos con ellos un contrato de servicio 24/7 Oro Todo incluido, con un tiempo de respuesta muy rápido. Por lo que toca a la tecnología Avaya, su mayor valor es su estabilidad. En todas las investigaciones que hicimos, la mayoría de los hoteles contaban con su tecnología. Contar con socios de negocios con el reconocimiento que tiene Avaya en el mercado, con el servicio que otorga y su calidad, nos da tranquilidad”.

Vicente Madrigal señala que en una segunda etapa del desarrollo, planean poner en la aplicación el programa de actividades del grupo e integrar su centro de convenciones y su teatro-bar. “El trabajo ya está hecho y está funcionando bien y los retos iniciales ya están logrados. No obstante, se vienen grandes desafíos como el crecimiento en más hoteles, y debemos tenerlo todo integrado. Estamos hablando de algo más corporativo, en donde Avaya seguramente nos podrá apoyar”, finaliza.

Aplicaciones

- Avaya IP Office
- Avaya Vantage
- Softphone



Más Información

Para mayor información,
comuníquese al
01 800 713 80 81 o al
(55) 52 78 7700

www.avaya.com/es

Acerca de Atelier de Hoteles

Es una nueva cadena hotelera fundada en Cancún, en 2015, con el concepto innovador de una nueva hotelería, basado en cuatro pilares: Hospitalidad hecha a mano, Servicio adictivo, Conciencia eco-social y Tecnología envolvente. Atelier es como un taller de hotelería, cuyo hilo conductor es el diseño arquitectónico, la decoración y arte contemporáneo del México actual. El grupo hotelero inauguró hace dos años Oleo, su primer hotel en Cancún, y en 2018 desarrolló los hoteles Atelier y Estudio, diseñados para recibir turismo nacional e internacional, tanto vacacional como de grupos y convenciones. Sus planes comprenden acceder a los mercados de Sudamérica, Canadá, Estados Unidos, Europa y Asia.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.