

## Hoteles Derby.

Vídeovigilancia al servicio de la satisfacción del cliente.



Organización:  
Hoteles Derby

Localización:  
Barcelona y Madrid  
(España), Londres  
(Reino Unido)

Aplicación:  
Gestión de inventario y  
mantenimiento

### Misión

Mantener un alto nivel de satisfacción por parte del cliente exige que cada uno de los hoteles funcione como un reloj, que todo esté controlado en todo momento e ir un paso por delante ante las incidencias o problemas que puedan ocurrir en cada hotel. Por esta razón, por parte de la directiva de Derby Hotels Collection, se inició la búsqueda de un sistema que les permitiese mantener un control preciso sobre las actividades de mantenimiento y reparaciones que se estuviesen produciendo en las áreas de servicio.

Dichas áreas, a pesar de no ser visibles para los clientes, son la auténtica columna vertebral del hotel ya que son desde donde se proporcionan los servicios básicos (energía, climatización, agua, almacenamiento de materiales y herramientas, etc.) que el huésped disfruta en cada habitación y en las zonas comunes.

### Solución

Por parte de la dirección de Derby Hotels Collection se buscó un sistema de videovigilancia que les permitiese:

- > Mantener un sistema de control de la intendencia de cada uno de los hoteles.
- > Mantener control sobre las actividades de mantenimiento y reparaciones (en algunos casos desarrolladas por empresas de servicios externas) que estén sucediendo en las áreas de servicios.
- > Prevenir la posibilidad de pérdidas de materiales y herramientas del hotel.
- > Todo ello manteniendo la intimidad de los huéspedes.

A través del responsable del departamento de sistemas de Derby Hotels Collection, Manel Martínez, se ideó un sistema de videovigilancia para ser integrado en las zonas de servicio, utilizando para ello cámaras de red AXIS 207W.

"En la cadena Derby Hotels Collection nuestra mayor prioridad es la satisfacción del cliente. Poner en marcha una herramienta innovadora que nos permita ser más cuidadosos con él siempre es una gran ventaja."

Manel Martínez Cuerda, Departamento de Sistemas, Derby Hotels Collection.

En primer lugar se realizó una experiencia piloto en el Hotel Derby de Barcelona y tras el éxito conseguido se realizaron instalaciones similares en el resto de hoteles de la cadena.

Obviamente, y para asegurar la privacidad de los clientes, las cámaras no se encuentran nunca enfocando las zonas comunes donde se puedan encontrar los huéspedes del hotel.

### Resultado

Las labores de intendencia y control realizadas con la ayuda de las cámaras IP de Axis han conseguido que los hoteles hayan ganado enteros en lo relativo a la rapidez y la calidad del servicio interno que se proporciona. En otros aspectos también cabe destacar que resulta muy útil para las labores de intendencia al tener en cualquier momento una referencia visual de lo que se puede necesitar, lo que permite en algunos casos adelantarnos a posibles incidencias. Además, las cámaras aprovechan el servicio Wi-Fi del Hotel con lo que la inversión en cableado ha sido mínima al tratarse de cámaras de red inalámbricas y se precisan sólo unos minutos para su instalación o cambio de emplazamiento.

### La compañía

La empresa hotelera Derby Hotels Collection (derbyhotels.com), fundada en 1986, es una de las marcas hoteleras más insignes de nuestro país. La originalidad y singularidad de cada uno de sus hoteles se basa en utilizar espacios en los que el arte, la cultura y el lujo se muestran al cliente como una oferta única e irrepetible, un concepto definido como "algo más que un lugar donde dormir".

Derby Hotels Collection cuenta actualmente con nueve hoteles en funcionamiento distribuidos en las áreas geográficas de Barcelona, Madrid y Londres. En total la compañía diariamente pone a disposición de los clientes más de mil habitaciones, todo un reto que requiere de una perfecta organización y un especial cuidado por parte de la plantilla de cada uno de sus establecimientos.

### Futuras ampliaciones

La cadena Derby Hotels Collection será ampliada en los próximos meses con la inauguración de dos nuevos Hoteles en Barcelona, Suites Avenue (Luxe) y Bagués, a los que también se incorporará este sistema.



Manel Martínez Cuerda, Departamento de Sistemas, Derby Hotels Collection.

