

3digits Vision.
Listening.
Results.

CASO DE ÉXITO

Universal Beach Hotels confía en 3digits para su evolución multimedia en el sector hotelero.

CLIENTE

Universal Beach Hotels es una reconocida cadena hotelera con presencia en destinos paradisíacos como Mallorca y Formentera. Sus 18 establecimientos con más de 4.200 camas se caracterizan por ofrecer alojamientos premium con un enfoque en la exclusividad en ubicaciones privilegiadas, el confort y la personalización de la experiencia del huésped.

La compañía, que cuenta con 800 empleados, se distingue por su apuesta por la innovación tecnológica para mejorar la estancia de sus clientes y consolidar su posicionamiento en el sector de la hospitalidad.



RETO

Universal Beach Hotels buscaba ofrecer a sus huéspedes una experiencia tecnológica de última generación que reflejara la exclusividad, la personalización de la estancia del cliente en sus establecimientos, así como potenciar los servicios e instalaciones del hotel.

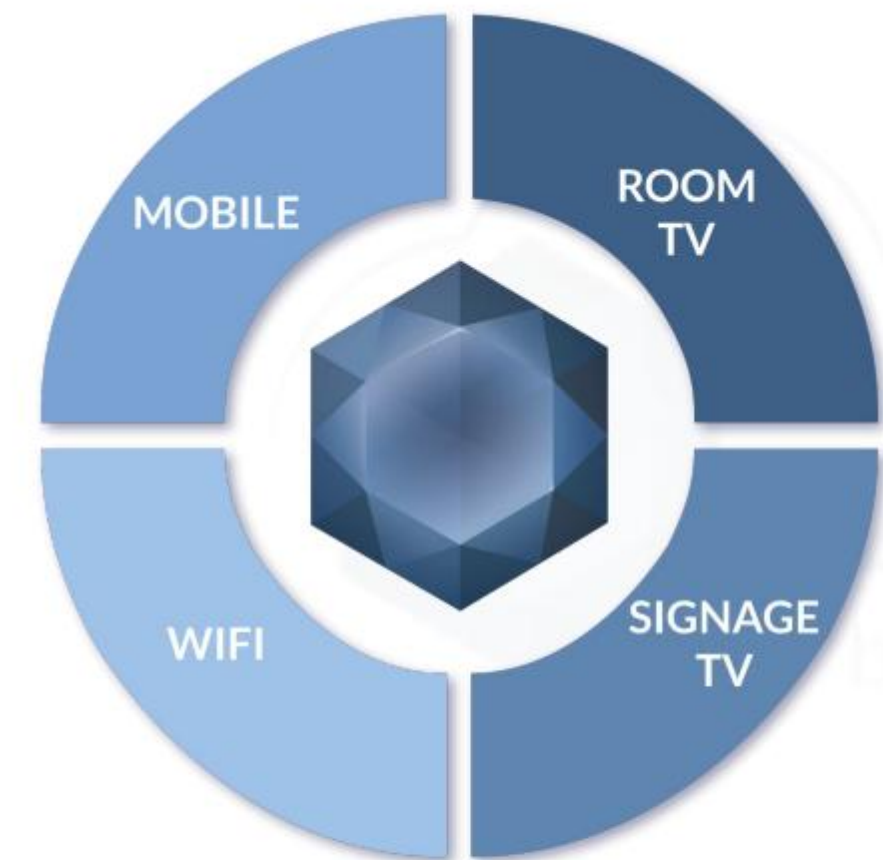
La necesidad consistía en integrar un ecosistema digital avanzado con soluciones multimedia innovadoras, rentables y fáciles de gestionar que garantizaran entretenimiento, conectividad y una experiencia intuitiva para el usuario.



SOLUCIÓN

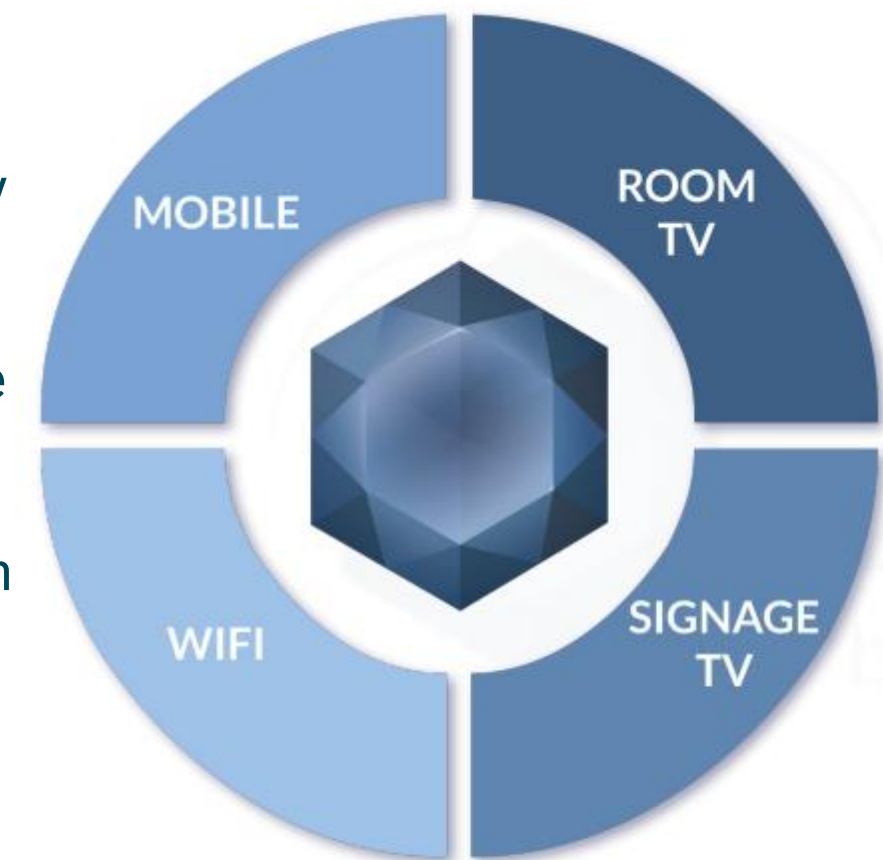
Gracias a la alianza estratégica entre 3digits y ZAFIRO by Entertainment Solutions, Universal Beach Hotels incorporó una plataforma de software avanzada con soluciones multimedia innovadoras en algunos de sus hoteles insignia: Grand León & Spa, Aquamarin, Mar Suites Formentera, Neptuno y Florida Magaluf. Estas soluciones se centraron en:

- **ZAFIRO Core, Guest & Sales:** la gestión, el diseño y la monitorización de todos los dispositivos de interacción con el huésped se concentran en un único sistema que automatiza procesos, mejora la comunicación y aumenta la eficiencia, potenciando tanto la experiencia del cliente como las oportunidades de venta. Ofrece interfaces multicanal personalizables, un **CMS unificado**, gestión centralizada para varias propiedades, monitorización remota, comunicación automatizable y un **eCommerce multicanal** con puntos de entrega geolocalizados, además de herramientas para campañas y promociones, funcionando de forma autónoma o con una sola **integración con el PMS del hotel**.
- **ZAFIRO TV & Room Entertainment:** solución integral de entretenimiento y comunicación para televisores en habitaciones, que combina el control total de **dispositivos, canales e información** con un completo paquete de contenidos, incluyendo Google Cast® para compartir de forma segura el contenido del huésped, acceso a apps de streaming como **Netflix o YouTube** y un amplio catálogo propio de películas. Ofrece funcionalidades avanzadas como estadísticas de uso, secuencias personalizadas de bienvenida, widgets informativos, gestión centralizada de canales con selección de idioma, así como vídeos y canales corporativos, además de estrenos de Hollywood y otros contenidos bajo distintos modelos de explotación.



SOLUCIÓN

- **ZAFIRO TV & Signage:** el sistema permite **informar y publicitar** en zonas comunes mediante **pantallas gestionadas de forma centralizada**, programando contenidos visuales de manera dinámica y segmentada. Ofrece composiciones personalizables con vídeos, imágenes y distintos formatos de pantalla, ya sea en horizontal o en vertical, además de secuencias promocionales programables, gestión centralizada de canales con selección de idioma, sincronización de contenidos entre múltiples pantallas y un potente editor de interfaces para crear diseños atractivos y coherentes.
- **ZAFIRO Mobile:** incorpora una aplicación móvil **integral y personalizable** que permite al huésped acceder fácilmente, desde su propio dispositivo y sin necesidad de descarga gracias a su versión WebApp (PWA), a servicios, información y funciones clave del establecimiento. Al vincular la habitación, el móvil se conecta automáticamente con Google Cast® de la TV. Entre sus prestaciones incluye check-in autónomo, mapas interactivos, información y servicios del hotel, gestión de aforos y reservas, comunicación bidireccional, llave digital y pareo automático con la televisión al añadir la habitación.
- **ZAFIRO Wi-Fi:** el sistema ofrece una **conexión Wi-Fi segura**, eficiente y totalmente personalizada para cada tipo de usuario mediante un **portal cautivo multilingüe** y configurable. Permite una identificación flexible con distintos métodos de acceso, adaptar la velocidad según el perfil del usuario, redirigir tras la conexión y consultar estadísticas en tiempo real. Además, facilita el acceso automático a la PWA del establecimiento y el pareo directo con la TV, incluyendo el reconocimiento de la habitación del huésped y la vinculación con Google Cast®.



RESULTADOS

La implementación de esta solución innovadora ha transformado la experiencia del huésped, permitiéndoles disfrutar de una oferta tecnológica acorde a sus expectativas de exclusividad y personalización. Y destacan los siguientes logros alcanzados:

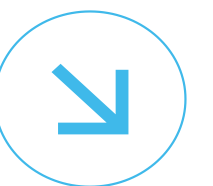
- **Aumento de la satisfacción del cliente:** interactividad y entretenimiento de alta calidad.
- **Mayor autonomía del huésped:** posibilidad de personalizar su experiencia televisiva y consultar información relevante de su estancia de manera ágil y sencilla.
- **Mejora en la comunicación con los huéspedes:** mensajes de bienvenida y encuestas de satisfacción integradas.
- **Mejora del revenue:** ofertando productos y servicios propios o externos.
- **Fortalecimiento de la marca:** interfaces que transmiten fielmente la identidad de Universal Beach Hotels.
- **Optimización de recursos de la cadena:** gestión eficiente de contenido en formato centralizado o distribuido.
- **Reducción de costes operativos:** automatización de procesos y gestión eficiente del contenido audiovisual.



CONCLUSIÓN

La colaboración entre 3digits y ZAFIRO ha permitido a Universal Beach Hotels consolidarse como un referente en la integración de tecnología multimedia en el sector de la hospitalidad, destacando por ofrecer una experiencia única y memorable para sus huéspedes.

Este caso de éxito reafirma el compromiso de ambas empresas con la innovación y la excelencia en el servicio, impulsadas por una plataforma de software avanzada que redefine los estándares de la industria.

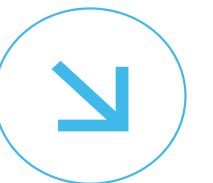


TESTIMONIO

“—
| *“En Universal Beach Hotels siempre buscamos mejorar la experiencia de nuestros huéspedes a través de la innovación y la tecnología. Gracias a 3digits, la implementación de la plataforma de software avanzada de ZAFIRO nos ha permitido ofrecer un servicio más personalizado, eficiente y alineado con las expectativas actuales de nuestros clientes. Mediante esta solución, hemos logrado optimizar nuestros recursos, mejorar la interacción con los huéspedes y reforzar nuestra identidad de marca. Sin duda, esta colaboración ha sido un paso clave en nuestra apuesta por la digitalización y la excelencia en el servicio”.*



Rafael Oliver, CTO Universal Beach Hotels.



3digits

Vision.
Listening.
Results.