Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Nazionale

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Hilton lancia check in e check out automatico

notizia pubblicata **27 Settembre 2006** alle ore **11:34** nella categoria **Territori**

Hilton Hotels Corporation lancia la sperimentazione di un sistema del tutto nuovo per facilitare e rendere più rapide le operazioni di check-in e check-out per clienti e operatori. Per l'installazione delle nuove postazioni automatiche, scelti due dei più importanti hotel in America: l'Hilton New York (2.035 camere) e l'Hilton Chicago (1.544 camere). Lo sviluppo dell'hardware e del software delle postazioni è il risultato della cooperazione di Hilton con il partner IBM. La fase di sperimentazione, che inizierà nell'ultimo trimestre del 2003, durerà da tre a sei mesi e rappresenta il primo passo della probabile implementazione del servizio presso tutti gli hotel della catena Hilton, che include i famosi brand Hilton, Conrad, Doubletree, Embassy Suites Hotels, Hampton Inn, Hampton Inn & Suites, Hilton Garden Inn, e Homewood Suites di Hilton.

"Il moderno viaggiatore che ha la necessità di spostarsi frequentemente – ha dichiarato Tim Harvey, chief information officer di Hilton Hotels Corporation – è abituato già da diversi anni ad utilizzare sofisticati strumenti self service. I viaggiatori di questo tipo, pratici ed esperti, saranno coloro che maggiormente trarranno beneficio da questo sistema alternativo al check-in tradizionale, specialmente durante le ore di punta". "La piattaforma tecnologica standardizzata del sistema utilizzato, OnQ, è di proprietà Hilton; questa si è rivelata di fondamentale importanza per il lancio di questo programma e ha ulteriormente dato vigore alla strategia aziendale Customer Really Matters (CRM) di Hilton. I nostri hotel possono accedere alle informazioni aggiornate all'ultimo minuto sulle preferenze dei clienti o sulle problematiche tecniche del servizio, e sfruttarle per fornire ai clienti un servizio accurato e puntuale."

Durante la fase di sperimentazione presso l'Hilton Chicago e l'Hilton New York, i clienti potranno effettuare il check-in presso diverse postazioni, posizionate in punti strategici nelle lobby di ciascun hotel. Utilizzando la propria carta di credito come documento di identificazione, i clienti potranno seguire le semplici istruzioni dei menu ed utilizzare il touch-screen per completare il proprio check-in. La postazione mostrerà la prenotazione del cliente, selezionerà una camera corrispondente alle preferenze indicate, consegnerà la chiave e stamperà le istruzioni su come arrivare alla camera stessa. Al termine della propria permanenza, il cliente potrà effettuare il check-out presso la postazione automatica nello stesso modo, esaminando e confermando il proprio conto e stampando la ricevuta. I clienti che aderiscono al programma Hilton HHonors potranno inoltre accedere al proprio account ed aggiornarne il profilo.

"Le postazioni automatiche di self-service hanno avuto un riscontro positivo da parte dei viaggiatori negli aeroporti di tutto il mondo, per la facilità d'uso e la comodità con le quali è possibile effettuare il check-in", ha affermato Thomas Spitler, vice president-front office operation & systems Hilton. "L'elemento umano è sempre stato e continuerà ad essere uno dei cardini dell'industria dell'ospitalità. Questa iniziativa è solo uno degli esempi di come Hilton continui ad implementare tecnologie all'avanguardia e di facile uso per

migliorare il servizio fornito agli ospiti che desiderano servirsene. Le postazioni automatiche di self-service consentiranno al nostro personale addetto alla ricezione degli ospiti di concentrarsi maggiormente sui servizi a valore aggiunto per i clienti che ne fanno richiesta.”

Hilton prevede che la maggior parte dei propri clienti sarà in grado di effettuare il check-in presso le postazioni automatiche di self-service senza bisogno di assistenza. Ad ogni modo, lo staff dell’hotel sarà disponibile in qualsiasi momento per rispondere alle domande ed assistere i clienti nel loro utilizzo, eventualmente invitando gli ospiti con necessità di servizi specifici, a rivolgersi al personale della reception. La società ritiene che questa nuova alternativa tecnologica possa portare ad un miglioramento del customer-service riducendo i tempi di attesa in coda dei clienti, migliorando la qualità del servizio e diminuendo il costo delle transazioni. Hilton Reservations Worldwide 800 878 346