

SOTI GARANTE UMA PERFORMANCE 5 ESTRELAS

Os Hotéis Península pertencem ao prestigiado grupo Hongkong & Shanghai Hotels. Têm uma identidade única, que os distingue entre os melhores hotéis do mundo. Estabelecidos em 1928, gerem várias propriedades de luxo em dez importantes cidades, desde Hong Kong, Shanghai, Tóquio, Beijing, Nova Iorque, Chicago, Beverly Hills, Bangkok, Manila e Paris. Os Hotéis Península tem elevados objetivos e standards ainda mais altos, para garantir aos seus clientes sempre o melhor serviço.

DESAFIO LOCKDOWN

O grupo de Pesquisa e Tecnologia Hongkong e Shanghai Hotels tinha a tarefa de desenvolver um sistema in-room baseado em tablets para controlo de luzes, temperatura, cortinados e informações sobre hóspedes, para melhorar ainda mais o seu serviço ao cliente. Os Hotéis Península queriam disponibilizar aos seus hóspedes de elite a opção para controlarem convenientemente os seus próprios serviços. A sua intenção era criar uma solução que pudesse ser implementada em todos os Hotéis Península, em todo o mundo. Instalar esta solução em tablets em todos os quartos de hotel levantou uma série de desafios de gestão. Os dispositivos requerem monitorização constante, gestão remota através de uma consola centralizada e devem apenas ser utilizados para assuntos relacionados com o hotel. De acordo com Christopher Chan, Senior Manager R&D, Pesquisa e Tecnologia Hongkong e Shanghai Hotels, "Sem gestão e controlo centralizados, percebemos que a configuração dos tablets seria extremamente trabalhosa e morosa. Capacidades como o Kiosk Mode, tracking da localização e monitorização e diagnósticos remotos eram necessidades muito importantes para nós. Era claro que precisávamos de encontrar uma solução EMM completamente funcional.

O FACTOR MOBICONTROL

O grupo R&D nos Hotéis Shanghai explorou a implementação dos tablets nos quartos de hóspedes, começando pela propriedade de Hong Kong e planeando expandir a implementação a nível global. A chave para o sucesso foi encontrar uma plataforma de enterprise mobility management (EMM) eficaz, que permitisse o controlo sobre a configuração, upgrades de software, controlo da localização e bloqueio de dispositivos.

Chan conheceu a solução SOTI através da Samsung. "Inicialmente, contactámos a Samsung para saber se seria possível trabalharmos em conjunto para desenvolver uma solução de gestão para os tablets. Eles apresentaram-nos a SOTI, que tinha um histórico comprovado no sector e que já tinha trabalhado com a Samsung".

Sector: Hospitalidade

Configuração: Corporate-liable

Sistema operativo: Android

Dispositivos móveis: Samsung Galaxy Tablets

Região: APAC

Desafios de Mobilidade

- Gestão, monitorização e segurança dos transportes móveis nos quartos de hotéis.
- Prevenir que os utilizadores façam pesquisas na internet.
- Bloquear um dispositivo em modo Kiosk.

Benefícios de Mobilidade

- Configuração centralizada com a possibilidade de acesso remoto às apps de forma silenciosa.
- Acesso remoto ao ecrã do tablet para controlo do estado da bateria e problemas técnicos
- Resposta pública positiva. Os Hotéis Península destacam-se pela utilização de tablets nos quartos.
- Experiência de utilizador melhorada com capacidades de full screen nos tablets.
- Check-in e Check-out facilitados.

Uma das funcionalidades do MobiControl que mais gostámos foi que podemos aceder às apps 'silenciosamente'. Isto é essencial, visto que a instalação de aplicações requer, normalmente, intervenção humana. Se tiver 2.000 dispositivos e for necessário dar o ok manualmente em cada um, a produtividade e eficiência serão bastante afetadas.

Christopher Chan, Senior Manager R&D, Research & Technology for Hongkong & Shanghai



O SOTI MobiControl permite às organizações gerir centralmente, dar apoio, garantir a segurança e localizar dispositivos móveis, independentemente do tipo de plataforma e localização. O MobiControl destacou-se de qualquer outra solução que avaliaram.

SOLUÇÃO SOTI MOBICONTROL

MODO KIOSK/LOCKDOWN

Os Hotéis Península conseguiram adicionar valor às configurações do hotel através da personalização dos tablets com aplicações específicas do hotel que permitem controlar luzes, televisões e temperatura do quarto. Com o SOTI MobiControl, os hóspedes só têm acesso às apps que o hotel aprova para prevenir que modifiquem acidentalmente as funcionalidades base dos dispositivos.

CONFIGURAÇÃO SILENCIOSA

Os Hotéis Península ficaram impressionados com a capacidade de configuração silenciosa de aplicações do SOTI MobiControl, ou seja os técnicos podem fazer alterações nos tablets, mesmo quando estão a ser utilizados, sem que os hóspedes se apercebam. "Isto foi essencial, visto que a instalação de aplicações requer, normalmente, intervenção humana. Os Hotéis Península pretendiam configurar 2.000 dispositivos e seria extremamente ineficiente e contraproducente fazê-lo manualmente, dado o número elevado de dispositivos", disse Chan.

CONTROLO ADMINISTRATIVO CENTRALIZADO VIA CONSOLA WEB CONVENIENTE

A configuração centralizada foi especialmente importante, uma vez que o desenvolvimento de aplicações era um processo contínuo, explicou Chan. "Com o MobiControl podemos gerir tudo, da bateria, à verificação de endereços MAC para acesso a informação sobre quem efetuou a configuração de cada dispositivo." O MobiControl também ajudou com a sincronização dos relógios, que permitiu a sincronização simultânea dos tablets em todos os quartos.



BLOQUEIO DE FUNCIONALIDADES INDESEJADAS

O SOTI MobiControl foi também a resposta para iniciar as apps em full screen no modo Kiosk, para que os hóspedes não conseguissem sair da aplicação. Este efeito full screen foi particularmente interessante para Chan. "As outras soluções simplesmente não conseguiam fazê-lo, ou eram comparativamente mais fracas em termos de segurança, monitorização e configuração.

ACESSO REMOTO

Apesar de serem muito particulares no que tocava às suas necessidades específicas, Chan ficou positivamente surpreendido com as capacidades adicionais que o MobiControl oferece. "Descobrimos que podíamos desativar câmaras, bloquear certos programas e eliminar ícones do ecrã do tablet. Tudo isto pode ser feito remotamente, em vez de termos de trabalhar nos tablets um a um. A equipa também tem aproveitado o acesso remoto para verificar o desempenho dos tablets", diz Chan. "Conseguimos perceber se está tudo bem ou se existe algum problema. Em qualquer momento, podemos determinar que técnico está a trabalhar em que tablet e quando o faz."

SERVIÇOS BASEADOS NA LOCALIZAÇÃO

Chan ficou descansado com a funcionalidade de localização do MobiControl. Saber onde os tablets estão em cada momento é muito importante em termos de segurança e tracking de dispositivos. Chan e a sua equipa podem ativar alertas automáticos, que os seguranças ou engenheiros recebem se o tablet sair do quarto que lhe foi designado.

INSTALAÇÃO DE DISPOSITIVOS

Com o elevado número de quartos dos Hotéis Península, era imperativo que a instalação fosse simples e rápida. O SOTI MobiControl permitiu a iniciação e ativação de todos os tablets com envolvimento mínimo. "Enquanto a organização trabalha nos seus planos de expansão, a facilidade da ativação era um problema chave", explica Chan. "Com o MobiControl, é apenas necessário um email para iniciar o processo e, como já temos experiência em configuração, é ainda mais fácil!"



RESULTADOS

Neste momento, o SOTI MobiControl é utilizado para gerir todos dispositivos móveis nos quartos da propriedade de Hong Kong dos Hotéis Península. “Temos planos para instalar mais sistemas nas nossas propriedades de Paris, Beverly Hills e Chicago”, diz Chan. Apesar de ainda ser relativamente cedo para números de retorno de investimento. Chan refere que um dos principais benefícios foi a resposta do público aos tablets nos quartos. “Foi uma ótima publicidade para nós, visto que ainda muito poucos hotéis utilizam tablets. Alguns usam-nos para streaming de vídeos ou como eBooks, mas em termos de utilização para controlo de iluminação somos os únicos em Hong Kong. As funcionalidades de controlo do quarto estão a revelar-se muito populares entre os hóspedes. Estes podem inclusivamente levar o tablet para outro local, como por exemplo o cinema, para controlarem à mesma os sistemas do quarto. Isto melhorou imenso a experiência dos nossos hóspedes no hotel”.

SOBRE A SOTI

A SOTI é uma empresa líder, comprovada e inovadora no setor da mobilidade e gestão IoT. A nível global, mais de 17.000 organizações e empresas dependem das suas soluções para transformar os modelos de negócio através da implementação de uma estratégia de mobilidade eficaz.

THE PENINSULA
HOTELS