

# Case Study: Dalmata Hotels



## Las impresoras multifunción láser mejoran la experiencia de los clientes de la cadena hotelera

### Introducción

El sector hotelero se enfrenta diariamente al reto de disponer de procesos fiables para gestionar la documentación de diversas ubicaciones. Muchas cadenas hoteleras gestionan su funcionamiento global de forma centralizada, por lo que disponer de procesos uniformes en todos los hoteles resulta esencial para administrar todo el negocio con eficacia y efectividad en los diferentes países.

Con empleados realizando diversas tareas de impresión, escaneado, copia y envío de faxes, un dispositivo multifunción ahorra espacio y convierte los registros y pagos de los huéspedes en un proceso fluido, profesional y sin complicaciones, lo que mejora ampliamente la experiencia del cliente. Para satisfacer estas necesidades, las impresoras láser multifunción de Brother fueron la solución elegida para la cadena hotelera Dalmata Hospitality, que cuenta con 46 hoteles.

Anteriormente, la cadena utilizaba en los hoteles diferentes equipos de impresión de diversos fabricantes, lo que creaba incoherencias en la documentación. Esto también complicaba el mantenimiento y el soporte proporcionados por el servicio de atención telefónica centralizado de la cadena, lo que causaba problemas en un sector en el que resulta crucial que los clientes no experimenten ningún problema.





## Beneficios

Con el fin de que los procesos fueran más eficientes y el personal tuviera que dedicar menos tiempo a estas tareas, los dispositivos que solo llevaban a cabo una función fueron reemplazados por una flota de 46 multifuncionales láser a color, uno para cada hotel, que son flexibles, seguros y de total confianza.

Se incluyó en la cadena la MFC-L8900CDW de Brother, un modelo que tiene funciones de impresión, escaneado, copia y fax, para satisfacer los diversos requisitos del sector hotelero. El modelo ofrece opciones avanzadas de manejo del papel con el fin de permitir que se incorporen bandejas de papel adicionales que faciliten una ampliación de capacidad, consiguiendo de este modo que resulte adecuado para diferentes tamaños de hoteles. Benoit Guinaudeau, auditor interno de Dalmata Hospitality, afirmó: “El dispositivo propuesto por Brother satisfizo perfectamente nuestras necesidades, en especial, en términos de una buena relación calidad-precio. El coste y el tamaño del equipo fueron los criterios clave que influyeron en nuestra elección, ya que queríamos modelos adaptables en función de la capacidad de nuestros establecimientos”.

## Producto MFC-L8900CDW

- **Velocidad de impresión de hasta 31 ppm color / monocromo.**
- **Capacidad máxima de papel: 2.380 hojas.**
- **Impresión automática a doble cara.**
- **Escaneado de 2 caras automático.**
- **Lector de tarjetas NFC integrado.**
- **Pantalla táctil a color de 12,6 cm.**

## Solución

Los dispositivos Brother se instalaron bajo contrato, como un Servicio de Impresión Gestionada (MPS). La solución contractual tiene en cuenta las necesidades individuales del cliente, y facilita la transparencia, la estabilidad y la previsión de costes. Anteriormente, era difícil para la cadena gestionar los volúmenes de impresión con el fin de reducir el coste por página. Era necesaria una solución versátil que proporcionara una buena relación calidad-precio y funcionara de manera efectiva en sus hoteles, tanto en los más grandes como en los más pequeños. Gracias a esta solución, la cadena puede comprobar el uso y los costes de funcionamiento de todos los dispositivos, lo que proporciona una visibilidad plena. La cadena solo paga lo que sus hoteles imprimen y no una tarifa plana mensual. Esto significa que los hoteles más pequeños no se ven penalizados por imprimir menos páginas.







El Sr. Guinaudeau manifestó: “Ahora, con la tendencia a la gestión de documentos electrónicos, la perspectiva de contar con equipos obsoletos es incompatible con el buen funcionamiento de una empresa que sea, además, una empresa de servicios como la nuestra”.

La solución MPS de Brother no solo controla el volumen de impresión, sino que también realiza pedidos y entrega consumibles de forma automática cuando es necesario, sin la intervención del cliente. El soporte está disponible para los clientes en toda su experiencia como usuarios, lo que refleja adecuadamente el lema comercial “At your side” del especialista en impresión y tecnología.

El Sr. Guinaudeau añadió: “El otro elemento decisivo a la hora de elegir un distribuidor de Brother es que tiene a su disposición una gestión centralizada de los servicios de soporte a nivel nacional, lo que resulta mucho más sencillo para nosotros en términos de control, para poder administrar mejor toda nuestra flota. Estoy seguro de que los beneficios derivados de la instalación de este equipo pronto serán visibles en términos de costes, mantenimiento y calidad de servicio”.



## CONTACTO

Tel.: 91 655 7570  
C/ Julián Camarillo, 57  
28037 - Madrid  
[www.brother.es](http://www.brother.es)