

Viaggiatori connessi e

UNA **PIATTAFORMA HI-TECH** CHE RACCHIUDE TUTTO, DA INTERNET AI VIDEO ON DEMAND. E SENZA L'INGOMBRANTE HARDWARE. PRIMO TEST POSITIVO AL CROWNE HOTEL PLAZA VERONA

di **Stefano Nincevich** - foto **Ronald Gaedtgens**

Tranne rare eccezioni, che si tratti di Rio de Janeiro, New York, Francoforte, Milano o Hong Kong, gli alberghi d'affari hanno tutti la stessa faccia. Di solito si tratta di giganteschi monoliti, con vetrate a tutta altezza, arredi spartani, camere fatte per durare una notte o giù di lì. Due aspetti possono fare la differenza: il paesaggio esterno e quello interno. Sul primo aspetto è superfluo dilungarsi. Far colazione e prendere un taxi costeggiando la spiaggia di Ipanema è cosa diversa da ritrovarsi in macchina

d'affari felici

In camera la tv che viaggia sul web

Quello del Crowne Plaza è un progetto innovativo per il mercato italiano. Lo ha sviluppato Swisscom in collaborazione con LG. Il sistema ConnectedHotel Tv permette agli alberghi, indipendentemente dalla loro infrastruttura di rete (coassiale o ethernet) di connettersi alla televisione IP e al Web. Numerosi i vantaggi. Dalla possibilità di aggiornare l'offerta di intrattenimento in camera all'opportunità di fornire servizi in full HD, video-on-demand e collegamento a Internet (via cavo o wireless) con un unico dispositivo. Si può quindi eliminare dalle camere tutto l'hardware non necessario, come il decoder IPTV e, di riflesso, si riducono considerevolmente gli eventuali costi per il cablaggio. Vari i servizi on line offerti: meteo, voli, listini e altre funzionalità, anche attraverso l'implementazione di widget personalizzati.

durante una giornata uggiosa nel nord Europa. Qui ci soffermeremo quindi sulle dinamiche vincenti dell'ambiente interno. O per essere più espliciti sulle soluzioni che possono fare la differenza in un hotel business e, in particolare, sul cambio di passo tecnologico necessario alle strutture per essere competitive e appetibili. Il caso di studio è il Crowne Hotel Plaza di Verona (crownplazaverona.com), che ha aperto la sua scenografica porta a forma di bussola lo scorso 6 aprile. Giusto in tempo per intercettare la clientela d'affari del Vinitaly.

L'albergo si caratterizza per la sagoma a V che si staglia alta contro il cielo, progetto curato dall'archistar Mario Bellini, 160 camere e sette sale meeting, ristorante gourmand, zona fitness e area benessere con piscina e bagno turco, entrambe



1. La connessione in camera è a pagamento, mentre è gratuita presso l'Internet Point. **2.** Il Crowne Hotel Plaza Verona è stato progettato dall'architetto Mario Bellini. **3.** Nelle aree comuni dell'hotel stampa gratis da telefonini, tablet e computer.



1



situate al 9° piano. A parte il pregevole lavoro sul design, la marcia in più nell'hotel veronese del gruppo Byblos, è la sua piattaforma di servizi tecnologici. Giusto quel quid che può influenzare la scelta tra un hotel e l'altro. Il general manager Luigi Leardini ne è certo: «Sicuramente si tratta di un aspetto fondamentale per coloro che vogliono hotel sempre più all'avanguardia e dotati di tecnologie internet e tv sempre più avanzati che consentono di restare sempre connessi pur non essendo nel proprio ufficio o casa. Quest'aspetto è importante non solo per chi viaggia per lavoro e ha la necessità di trovare un servizio veloce e immediato, ma anche per chi si muove per diletto. Con tutti gli strumenti tecnologici che esistono oggi in commercio, come smartphone, tablet e netbook, gli ospiti hanno necessità di connessioni super veloci per aggiornare in tempo reale i loro contatti, amici o famiglia». Detto questo il direttore generale ci conduce in una visita, dove troviamo la nuovissima soluzione ribattezzata

Tv ConnectedHotel (vedi riquadro a pag. 83) proposta da Swisscom. «Ha tutto ciò che l'ospite di oggi - aggiunge Leardini - può desiderare in termini di intrattenimento: tempi di reazione nullo tra il telecomando e lo schermo tv, ottimi livelli di interattività. A questo si aggiunge un importante fatto estetico: non dobbiamo nascondere cavi aggiuntivi e apparecchi dietro gli schermi o in qualche cassetto».

La variabile dei costi

Fatto l'elogio, veniamo ai costi. Per questo motivo abbiamo interpellato i fornitori Swisscom, vestendo i panni di chi gestisce il portafoglio di un hotel 4 stelle e desidera avere a disposizione una piattaforma integrata. Simone Colombo, direttore commerciale di Swisscom Hospitality Services per l'Italia e il Mediterraneo, ci indica le variabili che possono influenzare i costi del progetto. «Sono svariati i servizi tecnologici che possiamo offrire a un albergo 4 stelle: IPTV, Inter-



LUIGI LEARDINI
Crowne Hotel Plaza Verona

Già general manager, a partire dal 2008, del Byblos Art Hotel Villa Amistà, luxury hotel ricavato in un'antica villa del Settecento a Corrubio di Negarine (Vr), dall'aprile 2011 è alla guida del nuovo Crowne Hotel Plaza di Verona. Entrambe le strutture appartengono a Byblos, nota azienda del settore moda.



SIMONE COLOMBO
Swisscom

Direttore commerciale di Swisscom Hospitality Services per l'Italia ed il Mediterraneo da gennaio 2011. Laurea in economia e master in Business Administration, ha partecipato allo sviluppo della filiale italiana di Swisscom sin dagli inizi, coprendo varie funzioni sia a livello nazionale, sia internazionale.



2



3

net WiFi o via cavo, VoIP, Business Center PC, remote printing, Digital Signage, Room Control ecc. In un albergo tradizionale, tutti questi sistemi funzionano in parallelo. Noi proponiamo invece la convergenza dei sistemi per garantire una minimizzazione dei costi operativi per l'hotel. Ovviamente, il costo dell'integrazione può variare in funzione del progetto e della natura delle soluzioni da integrare. Al fine di ottimizzare gli investimenti, sarebbe opportuno gestire tali progetti durante la costruzione di una nuova struttura alberghiera o durante il rifacimento di una esistente. In queste fasi, possiamo cooperare con l'hotel per progettare ex-novo una struttura di rete convergente che sia in grado di gestire una molteplicità di applicazioni. Ma anche su infrastrutture di rete esistenti, siamo in grado di apportare dei miglioramenti che consentano di preparare l'hotel alle future esigenze tecnologiche. Infine, una volta allestita e messa in funzione la rete, Swisscom si occupa della sua gestione 7 giorni su 7, 24 ore su 24, incluso gli aggiornamenti del software che si rendessero necessari. Nel caso specifico del Crowne Plaza di Verona - sottolinea Colombo - siamo entrati in una fase avanzata del progetto, con una limitata possibilità di manovra per elaborare tutte le forme di ottimizzazione. Nonostante ciò, ci siamo integrati con la struttura di rete esistente per fornire una piattaforma integrata di servizi quali la ConnectedHotel TV, Internet Access Wi-Fi e via cavo ed il Business Center PC con l'opzione di remote printing

15 euro è la tariffa media in hotel per la connessione giornaliera

4 per cento, quota media ricavi aggiuntivi da connessioni

30 milioni, il numero degli italiani che navigano nel web

Elaborazioni dell'autore da fonti diverse

inclusa, garantendo quell'ottimizzazione dei costi che l'hotel ricercava ed, allo stesso tempo, una qualità dei servizi all'altezza di un marchio internazionale parte del gruppo Intercontinental».

Collegamenti in tutte le zone

La stessa cura nei servizi tecnologici è stata data alle parti comuni e al back office, con connettività in tutte le zone, un'interfaccia utente ottimizzata per gli utilizzatori di smartphone e un business center attrezzato con funzione di stampa wireless da tutti i telefonini, tablet e computer dotati di funzionalità wifi. Altra chicca è la possibilità di ottimizzazione della banda che reagisce a particolari profili di utilizzo. Per esempio, le camere degli ospiti ricevono gran parte della larghezza di banda nelle ore serali, mentre il back-office e le sale per le conferenze hanno la priorità durante il giorno, nelle prime ore del mattino e in chiusura elettronica giornaliera delle attività.//