

**KANDIDATURA ZA NAGRADU / PRIZNANJE „ZLATNA KOZA – CAPRA D’ORO 2019” U
KATEGORIJI INOVATIVNI PROIZVOD**

ARENA

HOSPITALITY GROUP

A MEMBER OF THE PPHE HOTEL GROUP


P A R K
P L A Z A

art'otel

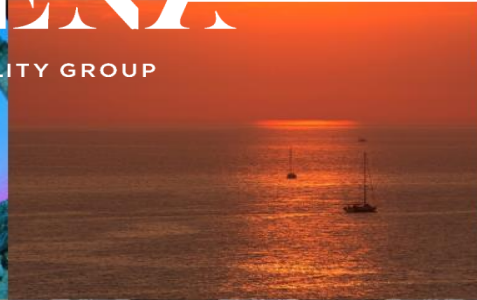

ARENA HOTELS &
APARTMENTS


ARENA CAMPSITES



ARENA

HOSPITALITY GROUP



ARENA

HOSPITALITY GROUP

KANDIDATURA ARENA HOSPITALITY GROUPE ZA NAGRADU „ZLATNA KOZA – CAPRA D’ORO 2019” U KATEGORIJI **INOVATIVNI PROIZVOD**

PROJEKT:

SELF CHECK-IN KIOSK (Samoposlužni automat) i SELF CHECK-IN WEB APLIKACIJA

PODACI O KANDIDATU

NAZIV I KONTAKT PODACI KANDIDATA:

ARENA HOSPITALITY GROUP D.D.
ODJEL MARKETINGA I PRODAJE
SMAREGLINA ULICA 3, 52100 PULA

Arena Hospitality Group d.d. (ex Arenaturist), hotelska grupacija koja trenutno nudi portfelj od 26 objekata u vlasništvu, suvlasništvu, najmu ili pod upravljanjem s više od 10.000 soba i smještajnih jedinica u Hrvatskoj, Njemačkoj i Mađarskoj.

Mi smo prvo hrvatsko hotelsko društvo koje posjeduje i upravlja hotelima izvan Hrvatske i prvo s ekskluzivnim pravom upravljanja i razvoja hotela pod međunarodnom prepoznatljivim brendovima Park Plaza Hotels i art'otel.

Arena Hospitality Group d.d., hotelska kompanija s više od 40 godina iskustva u pružanju turističkih usluga u hotelima, turističkim naseljima i kampovima. AHG smještajni kapaciteti u Istri smješteni su na prestižnim lokacijama u Puli i Medulinu, dva prekrasna istarska turistička središta iznimnih prirodnih i kulturno-povijesnih vrijednosti. Portfelj u Istri uključuje 7 hotela, 5 turističkih naselja i 8 kampova ukupnog kapaciteta 25.000 postelja, a nalaze se na krajnjem jugu istarskog poluotoka na potezu od nacionalnog parka Brijuni na zapadu do pitoresknog medulinskog akvatorija i Rta Kamenjak na jugu.

OBRAZLOŽENJE

U sklopu društva Arena Hospitality Group d.d. prijavljujemo samo uslužni uređaj(kiosk) za samo prijavu te web aplikaciju za samo prijavu u kategoriji *Inovativni proizvod* na natječaju Zlatna koza – Capra d'oro 2019.

Arena Hospitality Group nastavlja svoj inovativni put uvođenja novih usluga zasnovanih na modernoj tehnologiji u vlastite smještajne objekte (mobilne aplikacije „PPHE Croatia“ (2015.), „Arenaturist“ (2015.), „*digitalni ključ*“ za otvaranje hotelskih soba putem mobilnog uređaja (2016.), punionica za električne automobile (2017.) i sl., Handy uređaj 2017.), AHG Hotels mobilnu aplikaciju 2018. , te „Arena Campsites“ 2018. kako bi imala izdvojenu i diferenciranu ponudu za svoje goste te kako bi još više podignula kvalitetu postojećih usluga, te svojim gostima omogućila što kvalitetniji boravak.

U 2019.g Arena Hospitality Group lansirala je samo uslužni automat za samo prijavu te mobilnu web aplikaciju za web prijavu gosta koji se prijavljuje od kuće.

OBRAZLOŽENJE

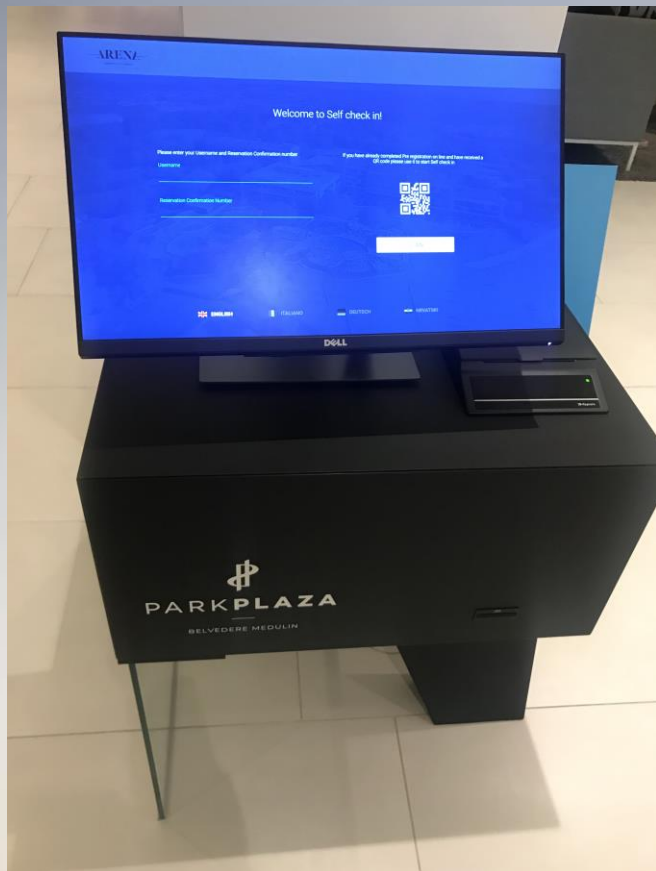
Društvo AHG je krajem 2018. godine započelo je projekt dizajniranja i implementacije samoposlužnog automata (uređaja) koji je i relaziran u hotelu Park Plaza Belvedere u sezoni 2019.

Ideja je bila modernizirati, ubrzati i digitalizirati proces check-ina u skladu s novim digitalnim tehnologijama. Iako ova usluga sama po sebi nije novost u 21. stoljeću u kojem većina industrija koristi neke oblike samoposlužnih automata i gotovo da nema aerodroma koji nemaju samoposlužne automate te je relativno novost upravo u hotelskoj industriji.

Nakon istraživanja tržišta odlučili smo potražiti najsveobuhvatnije rješenje što je konačnici dovelo do dizajniranja i izgradnje vlastitog prilagođenog sustava automata i web aplikacije. Cilj projekta bio je digitalizacija naših recepcija i ušteda radnih sati recepcionera te pružanje najboljeg korisničkog iskustva gostu u digitalnom dobu.

Nakon uspješnog pilot projekta implementiranog u hotel Park Plaza Belvedere Medulin u sezoni 2019., samoposlužni automat se planira uvesti u 2020. – 2021. godini u ostale naše hotele, turistička naselja i kampove u Hrvatskoj i Njemačkoj i Mađarskoj.





KREATIVNOST

- Nakon istraživanja tržišta odlučeno je pokrenuti vlastitu izradu „custom” kreativnog rješenja zbog kompleksnosti integracije više od 10 sustava unutar jednog.
- Vlastito izrađena web aplikacija za prijavu od „kuće”
- Vlastito izrađen uređaj u suradnji s arhitektima arhitektonskog studija Artelior kako bi design pratio branding naših hotela i kampova
- Programsko rješenje je kompletno izrađeno unutar vlastitog poduzeća
- Potpuno je prilagođeno našim hotelskim procesima i operacijama

KREATIVNOST IZVEDBE

10 INTEGRIRANIH SUSTAVA

- 1) HOME Check-in aplikacija
- 2) AUTOMAT Check-in aplikacija
- 3) BLUE LOCKS APP - (aplikacija za mobilno otvaranje vrata / poslužitelj)
- 4) VIRTUALNI POS – „payment gateway” za procesuiranje plaćanja sa 3d security kodom,
- 5) KIOSK LOCK APP - zaključavanje automat sistema sa automat sistem aplikacijom
- 6) PASSPORT skener APP - aplikacija za potvrdu putovnice / skeniranje indentiteta
- 7) MOBILNA APP INTEGRACIJA (mobilne aplikacije AHG Hoteli i Arena kampovi)
- 8) INTEGRACIJA LOYALTY APP-a (Arena Rewards loyalty program povezan sa CRMom)
- 9) INTEGRACIJA SUSTAVA „E PRIJAVA” - servis za slanje E-VISITOR sustavu
- 10) INTEGRACIJA HOME I AUTOMAT Check - In sustava u PMS-a hotelskog poduzeća

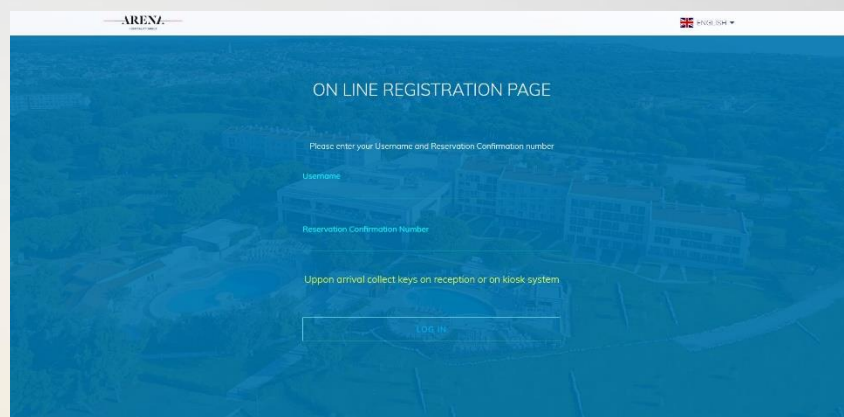
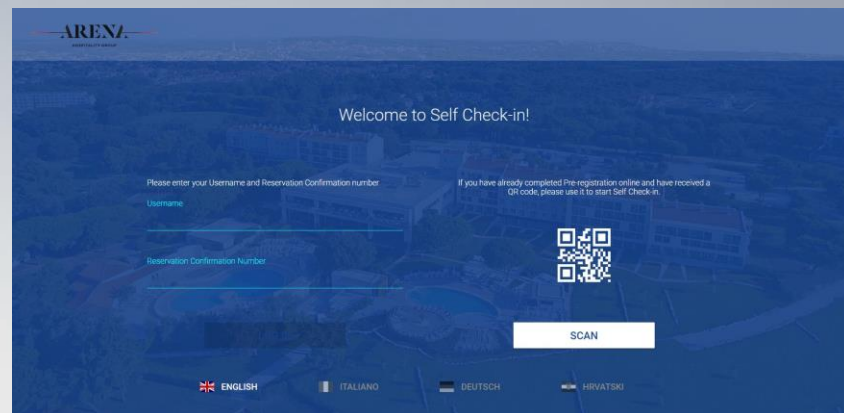


KVALITETA IZVEDBE

Kvaliteta izvedbe temelji se dvije mogućnosti samostalnog check-ina putem:

1. HOME aplikacija za prijavu – nakon izvršene rezervacije putem web stranica arenahotels.com & arenacampsites.com, 7 dana prije dolaska aplikacije automatski se šalje obavijest gostu o mogućnosti samostalnog check-ina putem weba. Proces je sličan onome što imaju aviokompanije (Ryanair, Easyjet). Gost unosi stvarne osobne podatke te naknadno prima e-poštu sa QR kodom koji koristi za brzu prijavu prilikom dolaska u hotel.

2. Samouslužni automat sa aplikacijom za prijavu postavljen u lobbyju hotela pored recepcije. Nudi mogućnost skeniranja QR koda koji je gost dobio emailom ili u slučaju kad gost nije koristio HOME aplikaciju za prijavu, gost podatke unosi ručno. Nakon unosa svih podataka, gost dobije opciju plaćanja (putem virtualnog POS uređaja) te izdavanje ključ kartice ili digitalnog ključa (ili oboje).



KVALITETA IZVEDBE

Samouslužni automat sa aplikacijom - proces plaćanja & izdavanje kartice:

- nakon postupka plaćanja u PMSu (Operi) na recepcijama se može vidjeti saldo gosta
- gost prima e-mailom fiskaliziranu fakturu plaćanja od web servisa Arena Hospitality Groupe te mu check-in automat izdaje ključ karticu ili bluetooth kod, ovisno o svojstvu i sustavu zaključavanja u našim objektima.



KOMUNIKACIJSKI UČINAK

Temeljni komunikacijski cilj projekta je poboljšanje iskustva gosta kroz inovativnu tehnologiju u vidu brze prijave na recepcijama te mogućnost prijave „od kuće”. Ovim inovacijama poboljšavamo korisničko iskustvo gostiju kroz interaktivne načine prijave.

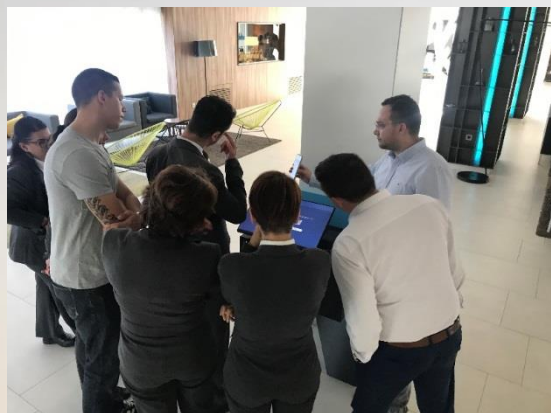
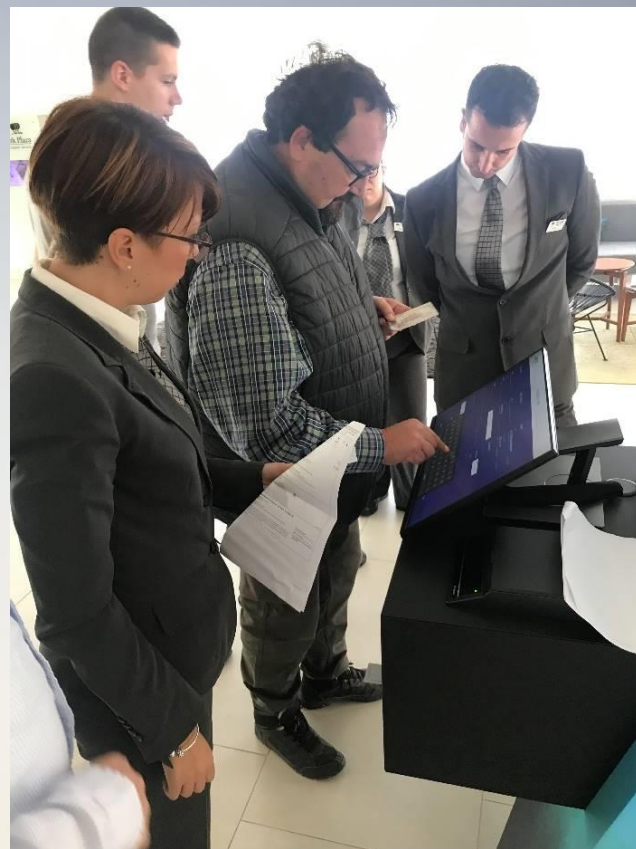
Naš inovativni put u zadnjih nekoliko godina jasno nam je pokazao kako naši gosti vrednuju tehnološke inovacije i novitete koji su se pokazali važnim čimbenicima u kreiranju nezaboravnog doživljaja.

Također, primjenom novih tehnologija rasterećujemo djelatnike recepcija kako bi imali što više vremena posvetiti se potrebama gostiju na licu mjesta.

ARENA

HOSPITALITY GROUP

EDUKACIJA I KORIŠTENJE UREĐAJA OD STRANE PRVIH GOSTIJU



PULA, STUDENI 2019.

ARENA

HOSPITALITY GROUP

A MEMBER OF THE PPHE HOTEL GROUP

