### PRESSENOTIZ

**IBEROSTAR PRÄSENTIERT EINE NEUE APP**

**MIT DIGITALEM BUTLER-SERVICE**

* ***Die Applikation „IBEROSTAR-APP“ ist für IOS und Android verfügbar und funktioniert bereits in zehn Hotels der Kette in Europa und der Karibik. Im Laufe des Jahres 2017 soll sie auch in den restlichen IBEROSTAR-Anlagen eingeführt werden.***
* ***Mit der neuen IBEROSTAR-APP wird ein neuer Kommunikationskanal und damit auch eine direkte Beziehung zum Gast eingerichtet, über den er während seines Aufenthalts, dank der e-Concierge-Funktion, in Echtzeit mit dem Hotelpersonal chatten kann.***

***Madrid, 14. Februar 2017.*** Im Rahmen des digitalen Zeitalterslanciert **IBEROSTAR Hotels & Resorts** die neue Applikation **IBEROSTAR-APP**. Sie enthält zusätzliche Funktionen, um die Kommunikationsmöglichkeiten mit den Gästen weiter auszubauen und dafür zu sorgen, dass sie ihren Aufenthalt in den Hotels noch mehr genießen können.

Die mallorquinische Hotelgruppe entwickelt sich kontinuierlich weiter und investiert fortlaufend in die Innovation ihrer Produkte und die Verbesserung ihrer Serviceleistungen. Diese Kultur kommt u. a. bei Projekten wie der Entwicklung der neuen Applikation zum Tragen, bei der das Unternehmen auf die unerlässliche Unterstützung multidisziplinärer und multiregionaler Teams der Hotels selbst baute. So konnte dieses wegbereitende Projekt erzielt werden, das gleichzeitig auch für die Mitarbeiter hilfreich sein wird, da dieser Kanal neue Kommunikationsmöglichkeiten mit den Gästen bietet.

Das neue Tool ist eine APP in eigener Kreation. Sie ist nicht von anderen Produkten auf dem Markt abhängig und erweiterbar für alle in der Zukunft entstehenden Innovationen. Es können neue Funktionen aufgenommen werden, wie beispielsweise das Öffnen der Zimmertür oder die Nutzung der Zahlungsplattform. Damit ist sie beispielhaft in der Branche und für die Gäste von IBEROSTAR ein differenzierendes Element.

**Tomeu Bennasar**, **Generaldirektor der IT-Abteilung von GRUPO IBEROSTAR** meinte dazu: *„Für IBEROSTAR ist der ständige Einsatz für Innovation von grundlegender Bedeutung. Zusammen mit unserer absoluten Servicebereitschaft für die Gäste ist diese Tatsache ausschlaggebend dafür, dass wir uns ständig um neue Produkte und Serviceleistungen bemühen, die an die neuen Technologien und Verbrauchertrends angepasst sind. Die Verwendung von intelligenten Geräten ist inzwischen bereits eine Alltagsroutine geworden. Die neue Applikation stellt einen weiteren Schritt in diesem Sinne dar und ermöglicht es uns, die IBEROSTAR-Erfahrung unserer Gäste noch authentischer und realer zu machen. Durch die Funktion des e-Concierge, können die Gäste zudem auf einen digitalen Butler-Service zugreifen, mit dem sie jederzeit beim Hotelpersonal bestellen können, was sie brauchen.“*

Mit dem Ziel, den Surf-, Such- und Buchungsprozess so einfach und effizient wie möglich zu gestalten, und die Wahl der Erlebnisse, die dem Gast während seines Aufenthalts im Hotel zur Verfügung stehen, zu erleichtern, ist die **IBEROSTAR APP** in drei einfache Abschnitte eingeteilt. Des Weiteren bietet die Applikation die Möglichkeit, die IBEROSTAR-Erlebniswelt zu entdecken. Innerhalb dieser *IBEROSTAR Experience*-Welt, können die Nutzer anhand einer interaktiven Karte auf alle Serviceleistungen und Einrichtungen des Hotels zugreifen oder das gesamte kulinarische Angebot des Hotels einsehen. Das bedeutet die Gäste können *einen Tisch in jedem der Restaurants reservieren oder den Room Service konsultieren, um das Abendessen auf das Zimmer zu bestellen.* Eine der interessantesten Neuheiten im Rahmen des Abschnitts *IBEROSTAR Experience* ist die **e-Concierge-Funktion**, mit der die Nutzer jederzeit mit dem Hotelpersonal Kontakt aufnehmen können und dieses in Echtzeit mit den Gästen chatten und ihre Wünsche erfüllen kann. Serviceleistungen wie zum Beispiel der Late-Check-out, die Gepäckaufbewahrung oder die Prüfung der Verfügbarkeit eines kostenlosen Gästezimmers bei später Abreise können hier aufgerufen werden.

Die Applikation bietet z. B. auch eine Zeitleiste, anhand derer man die verschiedenen Veranstaltungen des Tages und verfügbaren Aktivitäten checken, im Kalender des Mobiltelefons speichern und in den sozialen Netzwerken teilen kann, sodass der Gast in Echtzeit einen generellen Überblick darüber hat, was im Hotel gerade geschieht.

Mit der Inbetriebnahme dieser Applikation werden folgende drei Schritte bei der Reise des IBEROSTAR-Gastes abgedeckt:

* das **„Vorher“,** mit dem online gebucht und eingecheckt werden kann;
* das **„Während“,** mit dem zahlreiche Serviceleistungen und wichtige Informationen für den Gast geboten werden;
* das **„Nachher“,** denn es wurde ein neuer Kommunikationskanal des Unternehmens mit seinen Gästen aufgenommen. Die APP steht jedoch nicht nur den Gästen zur Verfügung, sondern bietet auch allen Geschäftspartnern wie z.B. Touranbietern die Möglichkeit, interessante Serviceleistungen vorzustellen.

Bisher wurde die Applikation in zehn IBEROSTAR-Hotels in Spanien und der Karibik ausprobiert und soll im Laufe des Jahres 2017 in weiteren Hotels der Gruppe eingeführt werden. Sie ist derzeit in spanischer, englischer und deutscher Sprache verfügbar und völlig kostenlos über App Store und Google Play herunterzuladen.

**\*Anmerkung für den Herausgeber:**

* In diesem [Video](https://www.youtube.com/watch?v=0m5UJwSt6ok&feature=youtu.be) finden Sie alle Einzelheiten über die **IBEROSTAR APP.**
* Sie können die neue APP über diesen [Link](https://www.iberostar.com/de/app-iberostar) herunterladen.

**Über IBEROSTAR Hotels & Resorts**

Die Urlaubshotelkette IBEROSTAR Hotels & Resorts wurde 1986 von der Familie Fluxá gegründet und ist Teil der GRUPO IBEROSTAR.

GRUPO IBEROSTAR ist ein spanisches, familiengeführtes Unternehmen, das seit über 60 Jahren im Tourismus- und Reisesektor besteht. In dieser Zeit hat sich die Gruppe von einer Reiseagentur zu einem internationalen Unternehmen mit verschiedenen Geschäftsbereichen entwickelt. Heute beschäftigt die GRUPO IBEROSTAR 27.000 Mitarbeiter und ist in 30 Ländern weltweit vertreten.

Weitere Informationen unter:

[www.iberostar.com](http://www.iberostar.com)

IBEROSTAR Pressestelle:

Edelman.ergo

Kerstin Germund (IberostarGermany@edelmanergo.com)

Tel: +49 40 356206 045