### NOTA DE PRENSA

**IBEROSTAR PRESENTA SU NUEVA APLICACIÓN**

* ***Disponible para IOS y Android, la aplicación funciona ya en diez hoteles de la compañía en Europa y Caribe, y se irá implementando en el resto de establecimientos IBEROSTAR a lo largo de 2017.***
* ***La nueva IBEROSTAR APP establece un nuevo canal de comunicación y relación directa con el huésped durante su estancia y le permite* chatear *en tiempo real con el personal del hotel a través de la función* e-concierge*.***

***Madrid, 9 de febrero de 2017.-*** En línea con el actual proceso de transformación digital, **IBEROSTAR Hotels & Resorts** lanza su nueva aplicación **IBEROSTAR APP**, que incorpora mejoras sustanciales y funciones adicionales, con el objetivo de seguir enriqueciendo los canales de comunicación con el cliente y maximizando su estancia en los hoteles de la compañía.

La cadena mallorquina está en constante evolución y continúa invirtiendo en la mejora de sus productos y servicios, apostando por la innovación para ofrecer siempre la mejor experiencia a todos sus clientes. Este esfuerzo se materializa en proyectos como el desarrollo de la nueva aplicación, donde la compañía ha contado con la indispensable participación de equipos multidisciplinarios y multi-regionales de los propios hoteles. De esta forma, se ha logrado un proyecto transformador que, a su vez, generará valor para los propios trabajadores, ya que este canal abre nuevas vías de comunicación con los clientes.

La nueva herramienta es una APP de creación propia, que no dependerá de otros productos del mercado. Esta plataforma estará abierta a cualquier innovación que se genere, con la posibilidad de incorporar en el futuro nuevas funcionalidades como la apertura de la puerta de la habitación o su uso como plataforma de pago, convirtiéndola en un referente en el sector y en un elemento diferencial para los clientes de IBEROSTAR.

**Tomeu Bennasar**, **Director General de IT para el GRUPO IBEROSTAR** ha comentado: “*Para IBEROSTAR, la apuesta constante por la innovación es esencial. Esto, unido a nuestra vocación absoluta de servicio al cliente, nos impulsa a trabajar para ofrecer nuevos productos y servicios que se adapten a las nuevas tecnologías y tendencias de consumo, en las que el uso de dispositivos inteligentes es ya una rutina cotidiana. La nueva aplicación supone un paso más en este sentido y nos permite llevar la experiencia IBEROSTAR a nuestros clientes de forma más auténtica y real. Además, al incorporar la función de e-concierge, los huéspedes podrán tener acceso a un servicio de mayordomo digital que les permitirá solicitar lo que necesiten, en todo momento, al personal del hotel”.*

De cara a convertir el proceso de navegación, búsqueda y reservas en un proceso más sencillo y eficaz, y facilitar la selección de las experiencias que el cliente puede vivir durante la estancia en el hotel, la **IBEROSTAR APP** se divide en tres simples apartados que permiten hacer una reserva y acceder al servicio web *check-in* para hacer la llegada más cómoda y rápida. Además, la aplicación integra un último apartado que permite descubrir la experiencia IBEROSTAR. Dentro de este universo *IBEROSTAR Experience* los usuarios pueden acceder a todos los servicios e instalaciones del hotel, sobre un mapa interactivo, o consultar toda la oferta gastronómica del hotel, desde reservar mesa en cualquier restaurante o consultar el *room service* para pedir la cena en la habitación. Una de las novedades más interesantes que incorpora el apartado *IBEROSTAR Experience* es la función de ***e-concierge***, que permite a los usuarios comunicarse en todo momento con el personal del hotel, conversar en tiempo real con los huéspedes y atender sus necesidades. Desde la propia aplicación, los usuarios también pueden acceder a múltiples servicios para sacar el máximo partido de su estancia como *late check-out*, guarda equipajes o consultar la disponibilidad de una habitación de cortesía.

La aplicación cuenta además con una barra de tiempo en la que se pueden visualizar los diferentes eventos del día y actividades disponibles, guardarlas en la agenda del móvil y compartirlas en redes sociales, aportando una visión global de todo lo que sucede en tiempo real en el hotel.

Con la puesta en marcha de esta aplicación, se cubren los tres pasos del viaje del cliente IBEROSTAR: el “antes”, permitiendo la reserva y el *check-in online*; el “durante”, con la oferta de múltiples servicios e información relevante para el cliente; y el “después”, al incorporarse como nuevo canal de comunicación de la compañía con sus clientes. Pero no solo estará abierta a éstos, sino que en la APP también se dará entrada a múltiples empresas capaces de ofrecer servicios de valor para los clientes.

La aplicación ha sido probada en diez hoteles IBEROSTAR en España y el Caribe, y a lo largo de 2017 se irá implementando en el resto de establecimientos de la compañía. Ya está disponible en español, inglés y alemán y su descarga es totalmente gratuita a través de App Store y Google Play.

**\*Nota al editor**:

* En este [vídeo](https://www.youtube.com/watch?v=GFnte-RvW4c) conocerás todos los detalles de **IBEROSTAR APP.**
* Podrás descargar la nueva app en este [enlace](https://www.iberostar.com/app-iberostar).

**Acerca de IBEROSTAR Hotels & Resorts**

IBEROSTAR Hotels & Resorts es la cadena hotelera vacacional fundada por la familia Fluxà en 1986 y parte integrante de GRUPO IBEROSTAR.

GRUPO IBEROSTAR es una compañía mallorquina de propiedad 100% familiar que lleva más de 60 años trabajando en el sector turístico y vacacional. Durante este tiempo, el Grupo ha pasado de ser una agencia de viajes familiar a convertirse en una empresa multinacional con varias divisiones. Hoy, GRUPO IBEROSTAR cuenta con 27.000 empleados y está presente en 30 países de todo el mundo.

**Para más información:** iberostar.com

**Oficina de Prensa de IBEROSTAR**

**Edelman**

Tel: +55 **5350 1500**

**Angélica Gutiérrez** (angelica.gutierrez[@edelman.com](mailto:juan.salgueiro@edelman.com))

**Allan Venegas** ([allan.venegas@edelman.com](mailto:allan.venegas@edelman.com))