

# Caso de Sucesso Dalmata Hotels



## As impressoras multifunções laser melhoram a experiência dos clientes na cadeia hoteleira

### Introdução

O setor hoteleiro enfrenta um desafio diário: ter processos fiáveis para gerir a documentação de várias localizações. Muitas cadeias hoteleiras gerem o seu funcionamento global de uma forma centralizada, por isso usam processos uniformizados para todos os hotéis, o que é essencial para gerir todo o negócio de forma eficiente e em diferentes países.

Com os colaboradores a realizarem várias tarefas de impressão, digitalização, cópia e fax, um equipamento multifunções permite poupar espaço e tornar o check-in e os pagamentos dos hóspedes num processo simples, profissional e sem problemas, melhorando consideravelmente a experiência do cliente. Para satisfazer estas necessidades, as impressoras multifunções laser a cores da Brother foram a solução escolhida para a cadeia Dalmata Hospitality, que conta com 46 hotéis.

Anteriormente, a cadeia utilizava equipamentos de impressão de diferentes fabricantes nos hotéis, o que gerava inconsistências na documentação. Esta questão também era complicada a nível da manutenção e do suporte técnico, que eram feitos centralmente e por telefone, que causavam problemas neste setor onde é crucial que os clientes não experienciem qualquer tipo de problema.





## Benefícios

Com a finalidade de tornar os processos mais eficientes, para que os colaboradores dedicassem menos tempo a estas tarefas, os equipamentos que realizam apenas uma função foram substituídos por um parque de impressão de 46 multifunções laser a cores, um para cada hotel, flexíveis, seguros e fiáveis.

A escolha recaiu no MFC-L8900CDW da Brother, um modelo que tem funções de impressão, digitalização, cópia e fax, para satisfazer diversos requisitos do setor hoteleiro. O modelo oferece opções avançadas de manuseamento de papel que permite adicionar mais bandejas de papel, para aumentar a capacidade de papel, facilidade que torna este equipamento ideal para hotéis com diferentes dimensões. Benoit Guinaudeau, auditor interno de Dalmata Hospitality, afirmou: "O equipamento proposto pela Brother satisfaz perfeitamente as nossas necessidades, especialmente em termos da relação qualidade-preço. O custo e a dimensão do equipamento foram critérios-chave que influenciaram a nossa escolha, pois queríamos modelos adaptáveis em função da capacidade dos nossos estabelecimentos."

## Produto MFC-L8900CDW

- Velocidade de impressão até 31ppm cores/preto
- Capacidade máxima de papel: 2.380 folhas
- Impressão frente e verso automática
- Digitalização frente e verso automática
- Leitor de cartões NFC integrado
- Visor tátil a cores de 12,6 cm.

## Solução

Os equipamentos da Brother foram instalados com um contrato de Gestão da Impressão (MPS). A solução contratual tem em conta as necessidades de cada hotel da cadeia o que facilita na transparência, estabilidade e na previsão dos custos. Anteriormente, era difícil para a cadeia gerir os volumes de impressão e reduzir os custos por página. Era necessária uma solução versátil que proporcionasse uma boa relação qualidade-preço e que funcionasse bem nos seus hotéis, tanto nos maiores como nos de menor dimensão. Graças a esta solução, a cadeia consegue verificar os custos de utilização e funcionamento de todos os equipamentos, o que proporciona uma visibilidade plena. A cadeia só paga o que os seus hotéis imprimem e não uma renda mensal. Isto significa que os hotéis mais pequenos não são penalizados por imprimirem menos páginas.





O sr. Guinaudeau também referiu: "Agora, com a tendência para a gestão de documentos eletrónicos, a ideia de contar com equipamentos obsoletos é incompatível com o bom funcionamento de qualquer organização, muito menos numa empresa de serviços como a nossa."

A solução MPS da Brother não controla apenas o volume de impressão, também faz as encomendas e entregas de consumíveis de forma automática e sempre que necessário, sem intervenção do cliente. O apoio técnico está disponível para todos os clientes ao longo da sua experiência como utilizadores, refletindo adequadamente o lema comercial "At your side" da Brother.

O Sr. Guinaudeau acrescentou: "Outro elemento decisivo na escolha de um revendedor Brother, foi o fato de termos à nossa disposição uma gestão centralizada dos serviços a nível nacional, o que torna tudo muito mais simples de controlar e assim conseguir gerir melhor todo o nosso parque de impressão. Tenho a certeza de que os benefícios relativos à instalação destes equipamentos serão brevemente visíveis em termos de custos, manutenção e na qualidade do serviço."



## CONTACTO

Tel.: 808 223 000  
Edifício Brother  
Rua da Garagem, 7  
2790-078 Carnaxide

brother.pt