

Rentabilizar el estacionamiento hotelero mediante una plataforma de gestión centralizada



1 Resumen

Contexto

Crystal Lodge es un hotel ubicado en Whistler, Columbia Británica, en el corazón de uno de los destinos de esquí más populares de América del Norte. En un entorno donde la afluencia varía considerablemente según la temporada y la rotación de huéspedes es alta, las operaciones de estacionamiento se convierten en un elemento central de la experiencia ofrecida. El servicio de valet desempeña un papel determinante, ya que a menudo representa el primer y el último contacto directo con el cliente.

A pesar de mantener altos estándares de servicio, la gestión del estacionamiento del hotel se basaba principalmente en procesos manuales. Los equipos contaban con una visibilidad limitada de la ocupación en tiempo real y la localización de los vehículos dependía en gran medida de la experiencia del personal. Durante los períodos de mayor demanda, esto generaba congestión y tiempos de espera impredecibles.

Principales retos

- Visibilidad limitada de la ocupación real del estacionamiento
- Localización de vehículos basada en búsquedas manuales
- Congestión en horas pico (check-in, check-out, eventos)
- El estacionamiento percibido como un punto de fricción en la experiencia del huésped

Para enfrentar estos desafíos, Crystal Lodge eligió **Spatium como la columna vertebral de su estrategia de estacionamiento inteligente**. La plataforma de la plataforma centraliza la detección, la guía y el análisis de datos, transformando el estacionamiento en un activo estratégico totalmente integrado a la operación hotelera.

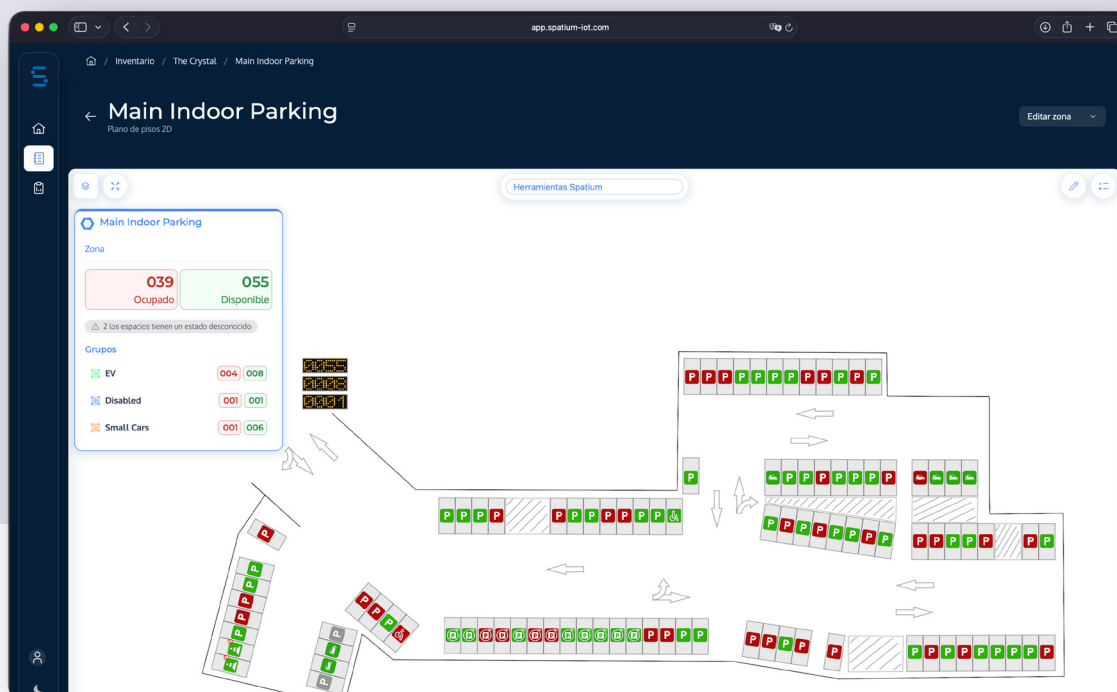
Objetivos clave

El proyecto tenía como objetivo alinear la gestión del estacionamiento con los estándares de excelencia del hotel, al mismo tiempo que mejoraba el desempeño operativo del servicio de valet.

- Mejorar la experiencia del huésped desde la llegada hasta la salida
- Optimizar la eficiencia del servicio de valet
- Aprovechar al máximo la capacidad existente del estacionamiento
- Brindar a la administración una visión objetiva y en tiempo real

Configuración del estacionamiento

- 1 nivel interior
- 98 plazas de estacionamiento distribuidos en 7 categorías:
 - Vehículos eléctricos
 - Espacios estándar
 - Espacios para personas con movilidad reducida
 - Vehículos compactos
 - Vehículos grandes
 - Áreas de servicio / mantenimiento
 - Espacios exclusivos para valet



2 Socios tecnológicos

Para el proyecto Crystal Lodge, Spatium centraliza e integra las tecnologías implementadas en sitio. Cámaras, sistema de guiado y señalización dinámica están conectados a una sola plataforma, lo que garantiza una gestión unificada y sincronización total de datos en tiempo real..

Milesight

Cámaras inteligentes de guiado

Milesight

Signal-Tech

Señalización dinámica exterior

Signal-Tech



3 Implementación del proyecto

De la planeación a la puesta en marcha

En lugar de incorporar múltiples sistemas independientes, Crystal Lodge buscaba una solución centralizada que conectara la detección en campo, el guiado de vehículos y la gestión operativa dentro de un mismo entorno.

Spatium fue seleccionado por su capacidad para estructurar esta visión. Su diseño modular y escalable permite integrar distintas tecnologías manteniendo una experiencia sencilla para el personal operativo. El proyecto se desarrolló en torno a tres ejes principales: detección avanzada, guiado intuitivo y aprovechamiento inteligente de los datos.



Cámaras inteligentes de guiado

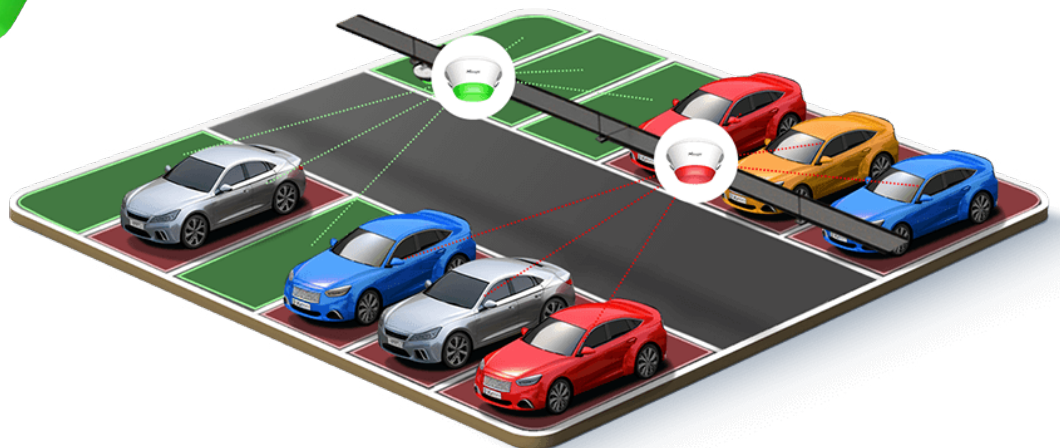
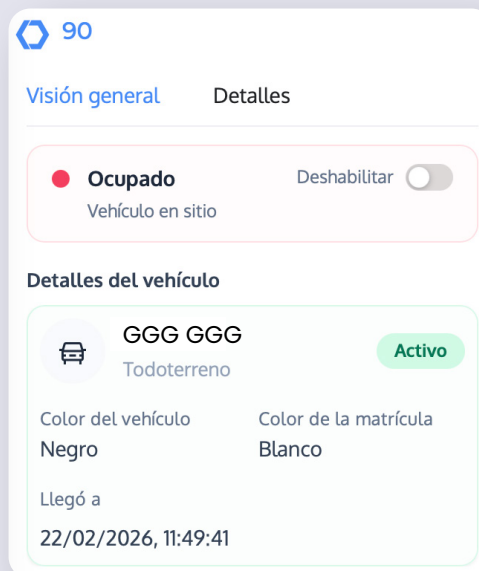
Crystal Lodge implementó cámaras inteligentes de guiado Milesight capaces de supervisar hasta seis espacios de estacionamiento cada una, garantizando una detección confiable en tiempo real mientras se minimizan los requerimientos de infraestructura.

Más allá de identificar si un espacio de estacionamiento está ocupado, la solución permite reconocer placas vehiculares y detectar el tipo y color del vehículo. Esto facilita que el personal ubique cualquier automóvil de forma inmediata y reduzca considerablemente los tiempos de búsqueda.

Indicadores LED integrados en las cámaras muestran la disponibilidad por zona: luz verde para espacios libres y luz roja para ocupados, lo que agiliza la circulación y disminuye la congestión.

Funcionalidades clave:

- Detección de ocupación en tiempo real
- Reconocimiento avanzado de vehículos (placa, tipo y color)
- Orientación rápida hacia las zonas adecuadas





Señalización dinámica exterior

En la entrada del estacionamiento, **un tablero dinámico Signal-Tech** muestra en tiempo real el número total de espacios disponibles, así como los espacios reservados para vehículos eléctricos y para los usuarios con movilidad reducida. Esta información guía eficazmente a los conductores desde su llegada al estacionamiento.

Conectados a Spatium, los tableros se actualizan automáticamente con base en los datos de las cámaras, asegurando total coherencia entre la información mostrada y la ocupación real.

Funcionalidades clave :

- Visualización en tiempo real de disponibilidad por categoría
- Sincronización automática con datos de detección
- Orientación desde la entrada al estacionamiento

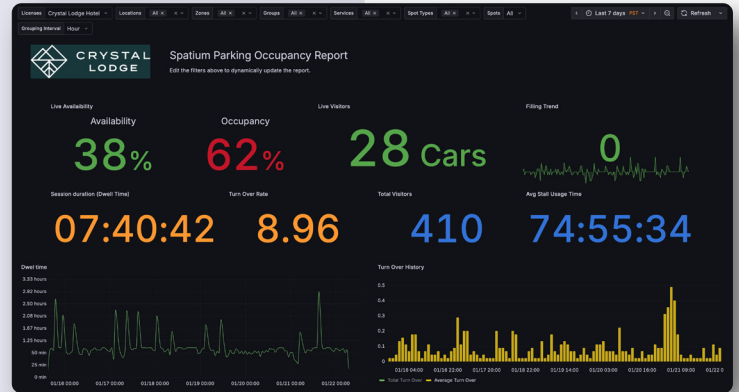
Plataforma de gestión centralizada

En el núcleo de la solución, la plataforma Spatium concentra todos los datos y operaciones relacionadas con el estacionamiento. A través de una interfaz web intuitiva, ofrece visibilidad en tiempo real y herramientas avanzadas para el equipo de valet y la administración.

Spatium se convierte así en el centro de control de la gestión de estacionamiento y del servicio de valet.

Funcionalidades clave :

- Visualización de ocupación en tiempo real
- Búsqueda inmediata de vehículos por placa o atributos
- Acceso a historial y análisis de uso
- Interfaz diseñada tanto para equipos operativos como para gerencia
- teams and managers



4 Resultados

Una mejor experiencia de estacionamiento

Al centralizar la información y simplificar las operaciones diarias, Spatium permitió a Crystal Lodge ofrecer una experiencia más ágil y eficiente a los huéspedes, al mismo tiempo facilitando el trabajo del personal.

Para el hotel

Desde la perspectiva operativa, Spatium brinda un nivel de control sin precedentes. La administración ahora cuenta con datos precisos y en tiempo real para optimizar la capacidad existente y tomar decisiones informadas.

El tiempo dedicado a la gestión del estacionamiento se redujo, los usos irregulares se detectan rápidamente y los incidentes se controlan mejor. El estacionamiento dejó de ser un punto ciego operativo para convertirse en un servicio estructurado, confiable y medible

Para el servicio de valet

El impacto es inmediato. La localización instantánea de vehículos elimina búsquedas manuales y reduce la dependencia de la experiencia individual del personal. Las salidas de los huéspedes son más ágiles y previsibles, incluso en horas de alta demanda.

El equipo puede absorber picos de actividad sin incrementar el personal, reduciendo el estrés operativo y minimizando errores humanos.

Experiencia del cliente (CX)

Antes del proyecto, la salida solía estar marcada por incertidumbre y tiempos de espera. Con Spatium, el servicio se volvió ágil, predecible y alineado con el posicionamiento premium del hotel.

Antes

- Tiempos de espera impredecibles
- Estrés en horas pico
- Percepción de desorganización

Después

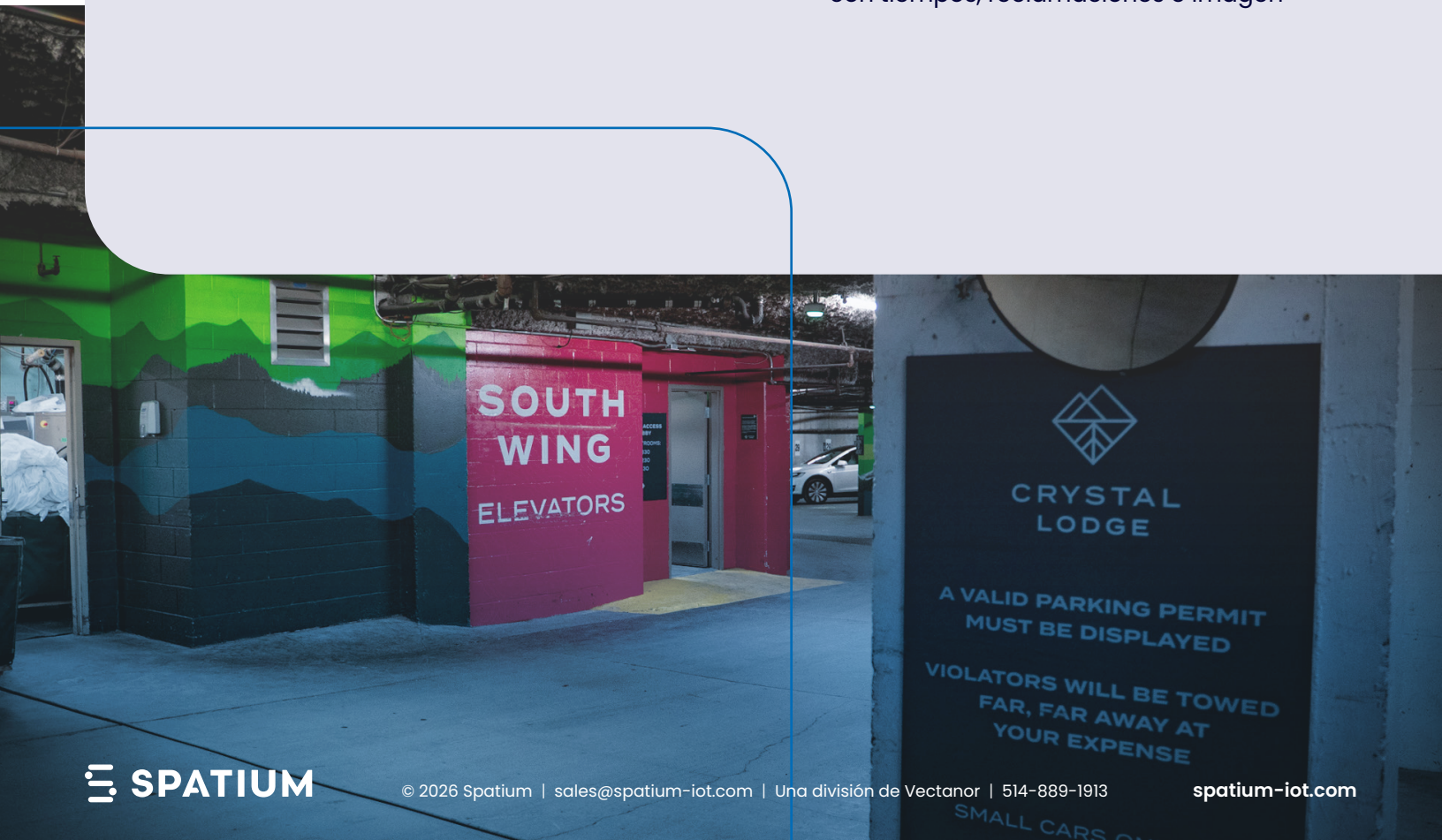
- Vehículo listo al llegar el huésped
- Tiempos de espera reducidos y controlados
- Experiencia fluida, premium y diferenciada

Generación de valor y proyección

Al optimizar la operación del valet, Crystal Lodge genera valor medible tanto en lo operativo como en lo financiero. La capacidad de atender más vehículos sin aumentar el personal abre la puerta a una mayor rentabilidad del servicio.

Valor de negocio generado :

- Mayor satisfacción y fidelización de huéspedes
- Incremento en la percepción de valor del valet premium
- Posibilidad de tarifas diferenciadas (express, VIP, eventos)
- Reducción de costos indirectos relacionados con tiempos, reclamaciones e imagen



5 Conclusión

El caso Crystal Lodge demuestra cómo un estacionamiento inteligente puede ir más allá de su función básica y convertirse en una herramienta operativa estratégica dentro de un hotel.

Al combinar detección avanzada, guiado en tiempo real y análisis de datos, Spatium optimiza el servicio de valet, reduce tiempos de espera y aporta mayor previsibilidad a la operación diaria.

Diseñada desde el inicio como una plataforma modular en la nube, Spatium no se limita a las necesidades de un solo hotel. Ofrece un marco tecnológico replicable y escalable que permite implementaciones consistentes, manteniendo la flexibilidad necesaria para adaptarse a distintos tipos de propiedades.

Este enfoque facilita su adopción a mayor escala, especialmente en grupos hoteleros o entornos multi-hotel, adaptándose a formatos urbanos, de resort o de lujo dentro de una sola plataforma de gestión de estacionamiento y valet.

“ Antes de Spatium, la gestión de nuestro estacionamiento dependía en gran medida de seguimientos manuales y de una supervisión reactiva. Hoy operamos con **datos en tiempo real, señalización inteligente y una visibilidad completa de todo el estacionamiento**. Hemos **reducido los tiempos de espera, mejorado la eficiencia del servicio de valet y reforzado el control del estacionamiento no autorizado**. La plataforma ha convertido el estacionamiento en un activo estratégico para nuestra propiedad, ahora gestionado a partir de los datos. ”

— Andrew Weir, Director de operaciones, Crystal Lodge



CRYSTAL
LODGE