

Haga llegar su mensaje



Sistemas consolidados de administración de medios para casinos aumentan la efectividad del mercadeo

por Todd Sims

Somos testigos de la

llegada de una estrategia de comunicaciones apasionante, eficiente e instantánea dentro de la industria del juego de azar. Dicha estrategia podría revolucionar la forma en que los casinos le comercializan e informan a sus clientes y visitantes dentro de sus instalaciones.

En el mundo actual, los teléfonos inteligentes, los mensajes de texto, Twitter y Facebook fomentan la comunicación inmediata. En un casino, estas tecnologías podrían ofrecer alertas en tiempo real para los jugadores acerca de promociones, ganadores y ofertas especiales de último momento para artículos como boletos de espectáculos, cenas, e incluso habitaciones con descuento.

El concepto es simple, pero su aplicación no lo ha sido. Si bien los tableros de anuncios, la publicidad directa por correo y los mensajes en bucle ofrecen información programada para clientes específicos dentro y fuera de las instalaciones, se han limitado las aplicaciones que generan mensajes en tiempo real.

Existen dispositivos para juegos de azar que sí poseen capacidad para mensajes instantáneos. Los productos como iVIEW Display Manager de Bally, que es una extensión de su red de comunicación con el jugador iVIEW, habilitan a los operadores de casinos a mostrar contenido en la pantalla principal de juegos y en el monitor superior del juego, con capacidad de pantalla dividida de manera que el juego no se interrumpa. La información puede personalizarse en tiempo real para identificar ofertas, bonos, torneos e incluso se puede ofrecer a los jugadores la opción de encargar una bebida o solicitar que se recoja su automóvil.

Si bien los mensajes son extraordinariamente efectivos, estos sólo llegan a los jugadores de máquinas tragamonedas. Se necesitan sistemas adicionales para la comunicación con los clientes que se encuentran en otras áreas del casino y en lugares que no son de juego.

Hasta hace poco tiempo, ningún sistema podía enviar mensajes a todo el conjunto de monitores electrónicos y sistemas de mensajes dentro de una propiedad. Los dispositivos normalmente requerían una versión personalizada de cada mensaje. El desarrollo y la implementación de nuevos contenidos tardaban días, e incluso semanas.

La solución es un sistema único de administración de medios que se conecta con todos los dispositivos de mensajes dentro de las instalaciones y envía contenidos a cada uno sin la necesidad de crear múltiples versiones de la misma información. Esta opción relativamente económica comunica información a los clientes con rapidez y permite que el departamento de mercadeo transmita mensajes constantemente a lo largo y a lo ancho de las instalaciones.

También puede proporcionar contenidos a quioscos y directorios interactivos de señalización, tableros internos de mensajes electrónicos, monitores de máquinas, televisores de habitaciones e incluso dispositivos móviles. Los clientes en el área de juego del casino, en los ascensores o en sus habitaciones pueden conocer promociones de juegos de azar, ofertas especiales de comidas y bebidas, y paquetes disponibles en propiedades asociadas.

La comunicación en tiempo real también puede generar o aumentar el entusiasmo durante un juego, una característica que ha notado Linda Devine, vicepresidente ejecutiva de mercadeo en Barona Resort and Casino, California.

“La comunicación en tiempo real tiene la capacidad de generar o aumentar el entusiasmo durante un juego.”

“Nuestros clientes están definitivamente más informados sobre las promociones del complejo desde que instalamos el sistema de administración de medios a fines del año pasado, y los mensajes están creando un nuevo nivel de entusiasmo en el área de juego”, comenta Devine. “Por ejemplo, cuando se utiliza el administrador de medios para anunciar un ganador de la promoción de Rapid Fire en el casino, los clientes comienzan a preguntar al personal cuándo comenzará la próxima.

“Nuestro sistema incluye un creador de contenidos que nos permite desarrollar contenidos de mensajes sobre la marcha. Lo que antes creábamos en horas ahora nos toma segundos. Y el sistema adapta el tamaño de los mensajes y las animaciones para las cuatro pantallas digitales que tenemos, incluidos nuestros monitores de 50 pulgadas, pantallas de plasma y LCD, y ventanas de mensajes en nuestras máquinas de juegos de azar”.

Barona a su vez, puede establecer una serie de disparadores para generar mensajes específicos. Un disparador es simplemente un evento o resultado externo que indica al sistema de

administración de medios que debe generar un mensaje. Por ejemplo, si una máquina con premio mayor acumulado alcanza los \$50.000, el sistema le avisa a todos los clientes.

Devine explica que los mensajes que crean incluyen gráficas, animación y algunas veces sonido. Han hecho cuentas regresivas cuando saben que alguien va a ganar una promoción, ya que esto ayuda a crear expectativa y entusiasmo entre los jugadores.

Para los casinos, es fundamental presentar y compartir información de los juegos de azar que fomenten la sensación de suerte. La disponibilidad de mensajería instantánea ayuda a crear esta sensación de un entorno ganador para los jugadores. Este tipo de ambiente motiva a los jugadores a quedarse y jugar más.

El nuevo Sands Casino Resort Bethlehem en Pennsylvania instaló un sistema de administración de medios como parte de su diseño general. Jason Nibauer, vicepresidente de mercadeo de marca, comenta que el casino quería un sistema que presentara información de manera dinámica a sus clientes y empleados. El sistema de administración de medios trabaja con productos existentes y ofrece integración futura con otros dispositivos de comunicación.

Además de utilizar el sistema de administración de medios en el área de juego del casino y en la rotonda de comidas, el casino Sands Bethlehem comunica información a los empleados de las zonas de servicio. En el comedor del

personal y en las entradas para empleados, éstos reciben noticias sobre diversos temas, incluidas las políticas y los cambios en el estacionamiento.

Incluso, el sistema está conectado con la terminal de autobuses del complejo para brindar información sobre destinos y partidas a los clientes en espera. Bally personalizó dicha característica para esta propiedad.

“Contamos con un sistema rentable y fácil de usar que es ampliable, escalable y que simplifica nuestras operaciones”, expresa Nibauer. “Además de instalar monitores adicionales alrededor del complejo para favorecer el alcance de nuestras comunicaciones, tenemos la intención de extender las conexiones a nuestro centro de conferencias y al sector del hotel”.

Los sistemas de administración de medios representan más que solamente una herramienta de alta tecnología para las comunicaciones. Se están convirtiendo en la norma de la industria para llevar al próximo nivel la comunicación, el mercadeo, el desarrollo de marcas y las relaciones con los clientes del casino.

Todd Sims es vicepresidente de operaciones de sistemas de Bally Technologies. Es el responsable de las operaciones diarias de la administración de diversos productos de sistemas. Puede comunicarse con él al 702-584-7700 o a través del correo electrónico: tsims@ballytech.com.