



Una nueva experiencia del huésped con operaciones sin contacto

La nueva industria hotelera

Aunque la pandemia disminuya, inevitablemente algunos de sus efectos permanecerán con nosotros. La crisis sanitaria ha impuesto estrictas normas de higiene y de distanciamiento social que se seguirán aplicando, aunque vayan en contra de la naturaleza de la interacción y el contacto humanos en el sector hotelero.

¿Puede mejorarse la experiencia sin contacto del huésped?

He aquí la pregunta del momento: ¿cómo se puede mejorar la experiencia del huésped en un hotel y, al mismo tiempo, limitar las interacciones cara a cara con el personal del hotel? ¿Es posible garantizar el distanciamiento físico y cumplir las normas de salud sin que ellos afecte la comodidad de los huéspedes?

Durante la crisis sanitaria, muchas industrias recurrieron a soluciones sin contacto, móviles e inteligentes, ya que los clientes y el personal empezaron a utilizar de manera muy común dispositivos y aplicaciones para las acciones y operaciones diarias.

Reducir riesgos

El desafío para el sector hotelero reside en lograr que se cumplan las estrictas normas de higiene y el distanciamiento social sin que ello afecte la experiencia del huésped. Una experiencia digital para el cliente puede contribuir a que se cumplan las normas de seguridad y, a su vez, permitir la personalización y la comprensión de las necesidades del cliente en cada etapa de su viaje. La tecnología proporciona a su personal las herramientas para anticiparse a las necesidades de los clientes y superar las expectativas.

Folleto

Una nueva experiencia de huésped con operaciones sin contacto

"La tecnología es una de las claves para lograr una experiencia del cliente renovada, ya que permite recurrir a soluciones de seguridad, movilidad y autoservicio. En calidad de proveedor de confianza de tecnología para el sector hotelero, estamos preparados para ayudarlo a enfrentarse a la nueva realidad"

Ana Mata, Alcatel-Lucent Enterprise



Rediseñamos un viaje sin contacto para el huésped

La modernización de los puntos de contacto digitales puede aumentar las reservas

Lo períodos de baja ocupación son el momento perfecto para modernizar los sitios web y las aplicaciones móviles de los hoteles. Una renovación puede hacerlos más atractivos e interactivos y ayudar a acortar la fase de decisión y lograr más reservas. Por ejemplo:

- **Una visita de realidad virtual o realidad aumentada por el hotel:** una vez que se capta la atención del huésped, le resultará práctico iniciar una interacción directa con el hotel con un solo clic. Las API de [Alcatel-Lucent Rainbow™](#) le ayudarán a integrar fácilmente las comunicaciones en tiempo real, como el chat, la voz y el vídeo, en el sitio web o la aplicación móvil de su hotel.
- **Asistentes de voz con IA**

Nuestro socio, QuickText, estima que un asistente de voz con IA, un chatbot de lenguaje natural capaz de responder de forma autónoma a las preguntas más habituales, puede aumentar los ingresos directos en línea en un 9%

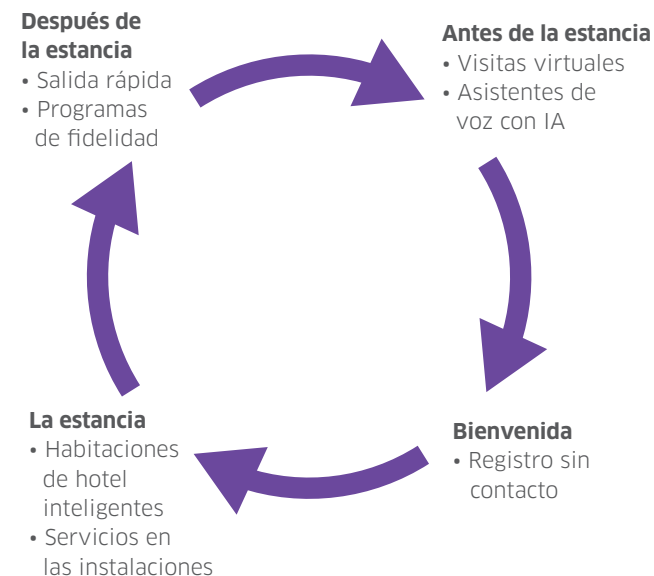
Registro sin contacto: seguro y eficiente

Actualmente, el principal desafío consiste en reducir las interacciones de contacto, tales como intercambiar documentos y llaves, tocar los terminales y reducir las colas en los vestíbulos. Un registro sin contacto no solo acelera esta fase, sino que también mantiene la seguridad de los clientes mediante lo siguiente:

- Registro en línea desde una aplicación para clientes
- Terminales inteligentes y sin contacto en el vestíbulo, que pueden integrar cámaras de imagen térmica, escáner de documentos y reconocimiento facial para simplificar todo el proceso de registro y minimizar el contacto.

[Alcatel-Lucent Digital Age Networking](#) hace posible estas nuevas opciones de registro. [La habilitación IoT de Alcatel-Lucent Enterprise](#) automatiza la incorporación de terminales, tótems de señalización digital o escáneres con conectividad segura a la red. [Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar Location-based Services](#) puede detectar la llegada al vestíbulo de un cliente con una reserva. O puede crear procesos completamente digitales, basados en el [Rainbow Workflow](#). Puede enviar un mensaje de bienvenida personalizado a los clientes que lleguen, activar un registro automático, descargar la llave digital y guiar al cliente hasta la habitación.

Estas herramientas digitales no excluyen el recibimiento humano, y no deberían hacerlo. Pero al final, con las alternativas sin contacto, solo se necesitaría un número reducido de personal en el hotel para realizar el registro tradicional o para ayudar a los clientes con el autoservicio.



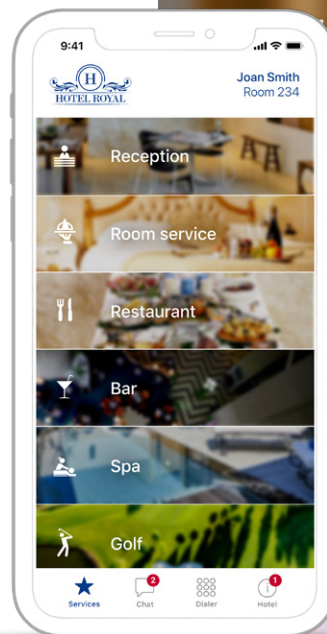
Folleto

Una nueva experiencia de huésped con operaciones sin contacto

Habitaciones inteligentes: confort y seguridad

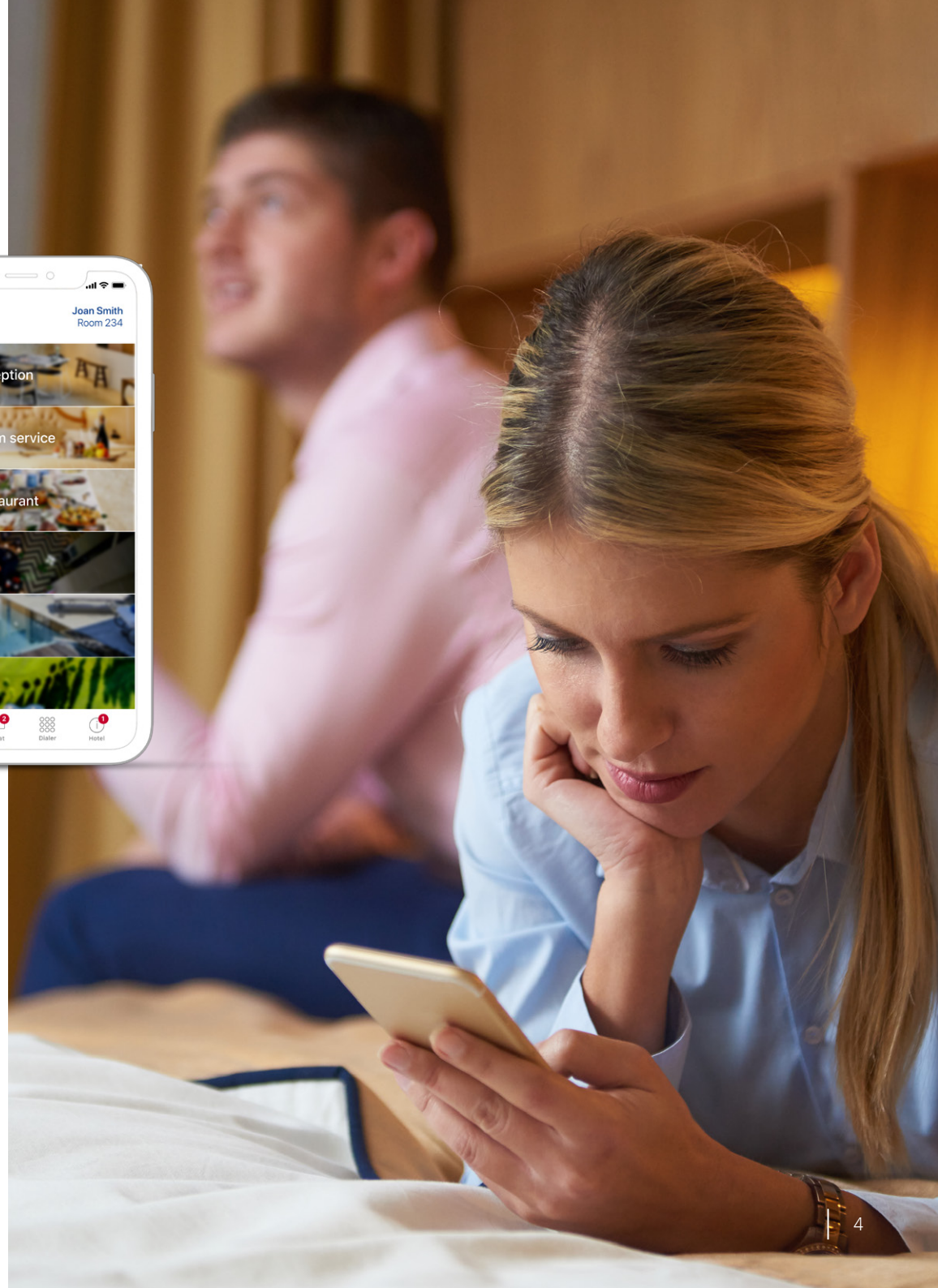
Las habitaciones inteligentes ya eran un gran diferenciador antes de la crisis, y ahora son un motivo de seguridad. El control remoto de la automatización de la habitación permite a los clientes controlar su entorno sin tener que pulsar ningún interruptor físico. Por ejemplo:

- Las **aplicaciones de eConcierge**: combinan las funciones de control remoto de habitaciones con los servicios del hotel y los pedidos en una sola aplicación para los huéspedes. También ponen a disposición de los clientes servicios digitales aparte de los que están relacionados con las habitaciones y las instalaciones. Las soluciones multiplataforma permiten la implantación de eConcierge en varios dispositivos.
- **Tabletas en la habitación o IPTV**: proporcionan un único punto de control para la habitación y los servicios y ofrecen una buena alternativa para los huéspedes que no quieran instalar una aplicación de eConcierge en su propio dispositivo.
- **Aplicaciones eConcierge complementarias**
 - Todo en uno: La solución **Hudini** multiplataforma de eConcierge puede instalarse en los dispositivos móviles de los huéspedes y en las tabletas de los hoteles y en IPTV. Esta integración permite una comunicación fluida entre los huéspedes y el personal del hotel, lo que puede aumentar su movilidad y mejorar su experiencia.
 - Para los huéspedes que no quieran tocar el teléfono de la habitación, **Tapendum** ha integrado los servicios de voz de Rainbow en su aplicación de la tableta de la habitación
 - Además de los servicios habituales de eConcierge, **Bowo** le ayudará a crear una experiencia auténtica con un gran listado de servicios y lugares de interés en la zona, para generar ingresos adicionales con un "mercado digital" local



Folleto

Una nueva experiencia de huésped con operaciones sin contacto





Servicios en las instalaciones

Los servicios de ubicación interior pueden proporcionar notificaciones y ofertas contextuales, dinámicas y personalizadas a los clientes mientras se desplazan por las instalaciones. En el caso de los grandes centros turísticos, un servicio de localización de personas puede acelerar la prestación de servicios generales, por ejemplo, servir bebidas y alimentos en el lugar donde se encuentre el cliente, o para que los huéspedes localicen a los miembros de su grupo o familia. Los servicios basados en la ubicación, impulsados por Rainbow Workflow, proporcionan estas funciones basadas en la infraestructura de [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar WLAN](#).

Después de la estancia: salida rápida desde cualquier dispositivo

La salida rápida, que ya es una práctica común en muchos hoteles, seguramente se extenderá en la nueva realidad. Los hoteles ofrecerán el servicio en los dispositivos de la habitación o a través de una aplicación móvil para clientes. El proceso puede personalizarse con un mensaje de despedida personalizado cuando el cliente abandone el hotel, incluyendo información útil sobre futuras estancias, nuevos descuentos o puntos de fidelidad.

Movilización de las operaciones internas

La siguiente gran pregunta se refiere a las operaciones internas. ¿Cómo pueden los hoteles minimizar las interacciones cara a cara entre el personal y, al mismo tiempo, ejecutar sus operaciones eficientemente?

Dado que el teletrabajo no es una opción para los trabajadores del sector hotelero, la alternativa es equipar al personal con dispositivos móviles y aplicaciones basadas en la nube y, al mismo tiempo, permitir que los equipos administrativos que pueden trabajar desde casa teletrabajen.

Con la función de integración que ofrece la [Communication Platforms-as-a-Service \(CPaaS\)](#) de Rainbow, podrá optimizar las aplicaciones móviles para sus huéspedes y para las operaciones internas con canales de comunicación en tiempo real como: chat, audio y vídeo. Podrá aumentar la eficiencia del personal mediante notificaciones instantáneas, y comunicaciones directas entre los miembros del personal y entre el personal y los huéspedes. El contacto personal se reducirá al mínimo, mientras que el nivel de eficiencia se elevará al máximo. Puede ir un paso más allá para agilizar y optimizar sus procesos de negocio digitales con servicios personalizados que se implementaran con Rainbow Workflow.

Las aplicaciones no seguras, como WhatsApp, pueden dejarle al descubierto a usted y a los datos de sus clientes. El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), las aplicaciones y los servicios que cumplen las normas de seguridad en la nube garantizan la seguridad que los clientes y el personal requieren.

Folleto

Una nueva experiencia de huésped con operaciones sin contacto





Wi-Fi potente para respaldar la experiencia del cliente y las operaciones internas

Para que los servicios de registro, en la habitación y en las instalaciones funcionen sin problemas, es necesario contar con una Wi-Fi de calidad superior y omnipresente, para que los clientes puedan obtener información, solicitar servicios o pedir ayuda desde cualquier lugar de las instalaciones del hotel. OmniAccess Stellar WLAN está adaptada para el sector hotelero y cumple con el último estándar de red Wi-Fi con capacidades de alta densidad para espacios comunes y una cobertura para las habitaciones específica y potente.

La nube: continuidad, flexibilidad y seguridad

Según la encuesta europea de compradores de TI de IDC, el 30% de los encuestados creen que verán una transformación aún mayor a la nube debido a la pandemia.

El sector hotelero no es ajeno al cambio a la nube, pero hasta el momento su adopción ha sido lenta. Los sistemas de los hoteles deben estar siempre encendidos para satisfacer determinadas necesidades comerciales, incluso durante un cierre total como en el caso de la reciente obligación de confinamiento domiciliario. Esta insólita situación ha puesto de manifiesto lo difícil y complejo que es proporcionar acceso remoto y mantener en funcionamiento muchos de los procesos existentes. La nube ofrece dos ventajas: una solución para la continuidad del negocio y la contención de costes en situaciones excepcionales, y además, ayuda a optimizar las operaciones y permite la introducción de nuevas aplicaciones, sin riesgo financiero.

Teniendo en cuenta estos factores, las soluciones de gestión basadas en la nube podrían beneficiar especialmente las operaciones hoteleras. De hecho, la mayoría de las aplicaciones de PMS, CRM y de información empresarial disponen de versiones en la nube **a las que se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar, y no requieren hardware ni mantenimiento en las instalaciones, además se basan en modelos flexibles de suscripción de Software como Servicio (SaaS)**. En caso de cierre parcial o total de un hotel, los trabajadores que trabajen en remoto podrán acceder a las operaciones que deben estar activas en todo momento, mientras que el resto de los servicios podrían reducirse al mínimo o incluso detenerse.

Alcatel-Lucent Enterprise proporciona servicios basados en la nube mediante un modelo de suscripción para contribuir al avance en la adopción e innovación de la nube. Con [Alcatel-Lucent OmniVista® Cirrus Network Management as a Service](#), la versión en la nube del sistema de gestión de redes de ALE, los clientes pueden gestionar su red de forma remota, incluso si está totalmente distribuida en múltiples ubicaciones, que suele ser el caso de las cadenas hoteleras y los centros turísticos. Otras soluciones innovadoras del portfolio de redes Alcatel-Lucent Enterprise, como los servicios basados en la ubicación (LBS) y [el seguimiento de activos OmniAccess de Alcatel-Lucent](#), son aplicaciones nativas basadas en la nube disponibles mediante un modelo de suscripción. Rainbow y Rainbow Workflow también se facilitan en forma de servicio en la nube (Plataforma de comunicación como servicio) y ofrecen todas las funciones con estricta seguridad y dentro del cumplimiento de las normas de protección de los datos.

Folleto

Una nueva experiencia de huésped con operaciones sin contacto

El trabajo y la gestión a distancia dependen de las capacidades de la red

Para que todos los servicios sean posibles, **la red hotelera debe ser capaz de proporcionar elevados niveles de movilidad, calidad de servicio (QoS) y seguridad para que las operaciones de los hoteles se desarrollen sin problemas y sin interrupciones durante todo el día.**

Digital Age Networking proporciona una infraestructura fiable, segura y versátil para apoyar el trabajo desde cualquier lugar con el mejor rendimiento. La familia **Alcatel-Lucent OmniSwitch®** y la cartera de redes WLAN OmniAccess Stellar ofrecen una

capacidad, seguridad y fiabilidad de última generación para cumplir los requisitos relacionados con el retardo reducido y la banda ancha de las aplicaciones móviles para el personal.

Nuevos requisitos de red

Una red inteligente es el principal componente que lo integra todo, puesto que proporciona una conectividad sin interferencias y segura entre los clientes, el personal, los dispositivos y las aplicaciones. La infraestructura de red de ALE, que incluye el Wi-Fi de OmniAccess Stellar, los servicios basados en la ubicación y el Rainbow Workflow posibilitarán estos servicios.



Menos contacto. Más móvil. Más nube. Más inteligente.

Folleto

Una nueva experiencia de huésped con operaciones sin contacto

En ALE consideramos que los tres factores siguientes desempeñan un papel esencial a la hora de aplicar sin problemas las nuevas normas y requisitos de hostelería:

1. Mejorar la seguridad para crear un entorno seguro

Será necesario implantar y gestionar nuevos sistemas, dispositivos y aplicaciones de seguridad complejos. La red debe proporcionar las **normas de automatización, seguridad y conexión de redes** necesarias para **conectar nuevos dispositivos y servicios de apoyo, y evitar las brechas de seguridad informática**, con el mejor rendimiento y el mínimo esfuerzo.

2. Rediseñar el viaje del cliente

El conocido paradigma del "antes, durante y después de la estancia" requerirá más reflexión. La tecnología reemplazará gran parte del contacto cara a cara entre los clientes y el personal. Para **garantizar la satisfacción y la comodidad** de los clientes, así como una calidad de experiencia superior, la red debe proporcionar **una conectividad omnipresente y de alta velocidad para una integración sin problemas con los servicios y dispositivos** para el cliente.

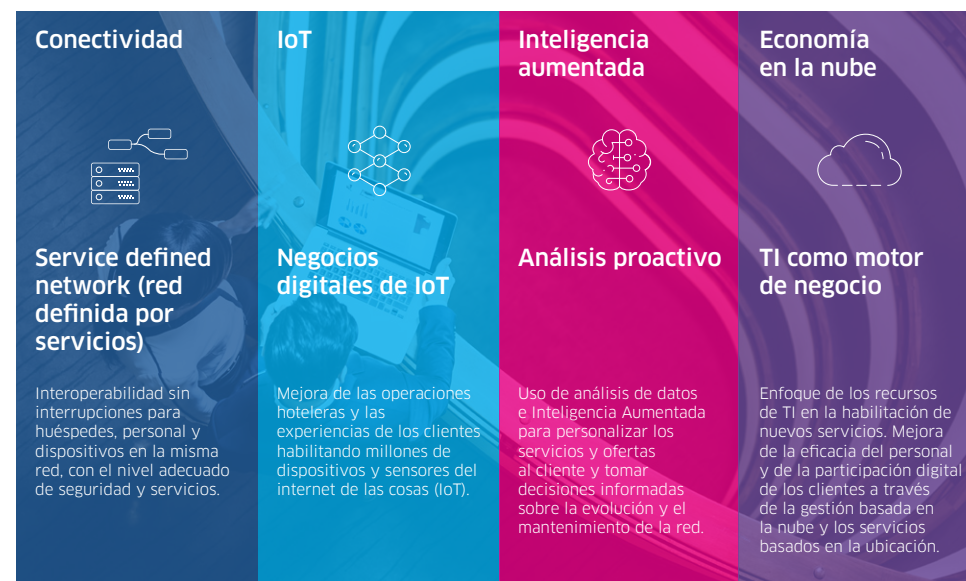
3. Movilizar las operaciones internas

Desafortunadamente, el teletrabajo no es una opción para la industria de la hostelería. Sin embargo, el concepto de "trabajo a distancia" basado en la movilidad y la nube podría suponer un punto de inflexión para este sector. Las operaciones de los hoteles pueden contar cada vez más con soluciones de gestión basadas en la nube a las que se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar, y no requieren hardware ni mantenimiento en las instalaciones, además se basan en modelos flexibles de suscripción de Software como Servicio (SaaS). La red debe ser capaz de proporcionar **elevados niveles de movilidad, calidad de servicio y seguridad** para que las operaciones de los hoteles se **desarrollen sin problemas y sin interrupciones** durante todo el día.

Las aplicaciones móviles para las operaciones internas pueden ser una solución para minimizar las interacciones cara a cara entre el personal, y entre el personal y los clientes.

Una red de la era digital puede ayudarle a hacer frente a estos retos y a posibilitar el uso de servicios innovadores. Mejora la eficiencia de sus

operaciones, simplifica el trabajo de TI y potencia una experiencia digital y sin contacto para los clientes con una movilidad integral, servicios de automatización en la habitación mediante los dispositivos para los clientes a fin de garantizarles una experiencia inolvidable y segura. También puede crear servicios adicionales, al tiempo que mantiene un bajo coste total de propiedad (TCO).



Folleto

Una nueva experiencia de cliente con operaciones sin contacto

Somos Alcatel-Lucent Enterprise.

Hacemos que todo se conecte proporcionándole tecnología que funciona.

Con nuestro alcance global y nuestro enfoque local, proporcionamos conexión de red y comunicaciones.

En las instalaciones. Híbridas. En la nube.

