



## Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

# La nuova ospitalità

Nonostante l'attenuarsi della pandemia, alcuni dei suoi effetti resteranno inevitabilmente nella nostra vita. La crisi sanitaria ha imposto regole severe di sanificazione e di distanziamento sociale che continueranno a essere applicate, anche se contraddicono la natura dell'interazione e del contatto umano, fulcro del settore dell'ospitalità.

## Un'esperienza 'contactless' per gli ospiti può essere di livello superiore?

È l'interrogativo del momento: come possono gli hotel offrire agli ospiti un'esperienza di livello superiore e allo stesso tempo limitare le interazioni con il personale della struttura? È possibile garantire il distanziamento fisico e rispettare le norme sanitarie, senza interferire con il comfort degli ospiti?

Durante la crisi sanitaria molti settori hanno adottato soluzioni contactless, mobili e intelligenti, poiché gli ospiti e il personale hanno iniziato ad affidarsi fortemente ai dispositivi e alle applicazioni per le azioni e le operazioni quotidiane.

## Riduzione del rischio

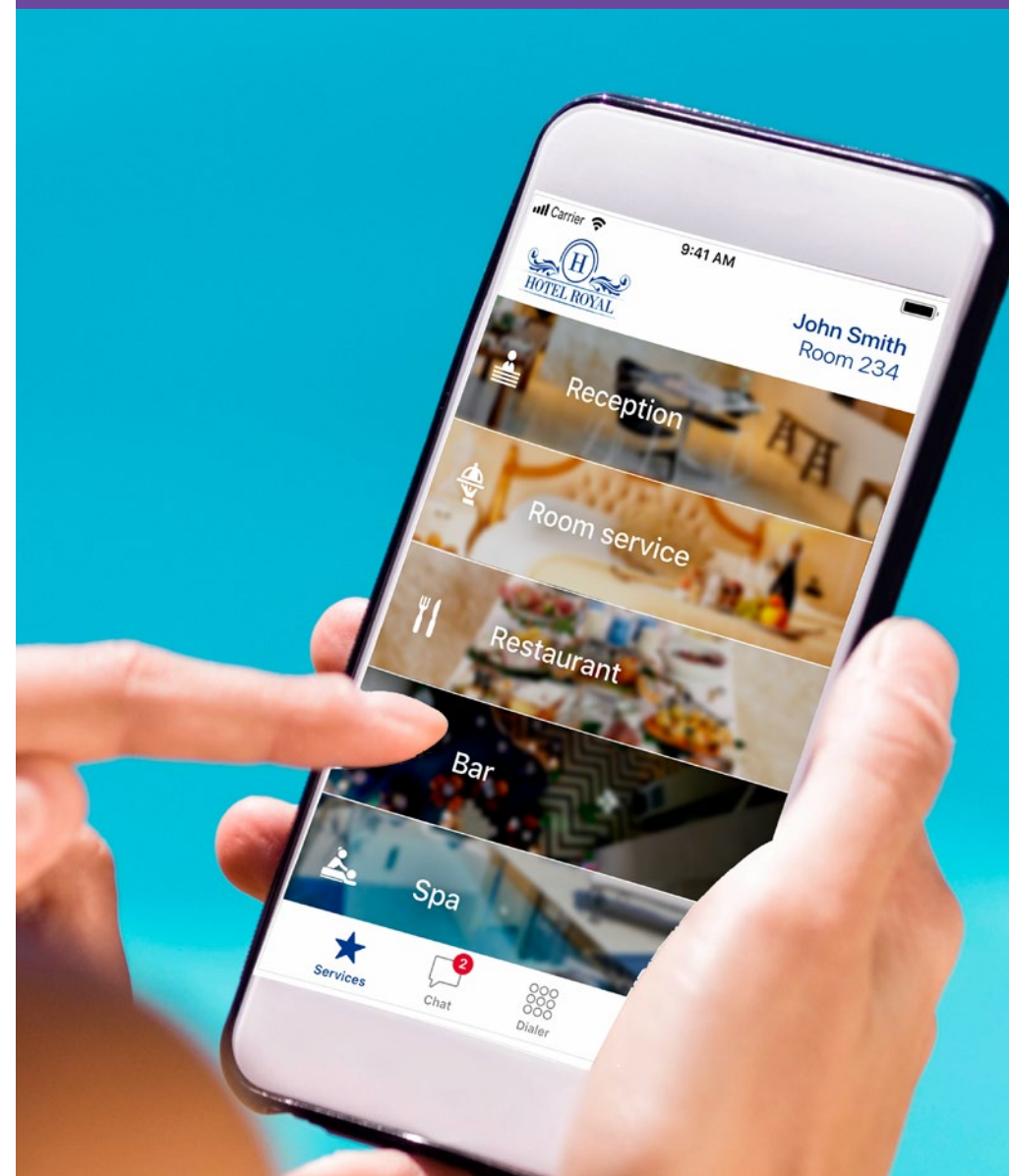
La sfida per il settore dell'ospitalità è quella riuscire ad applicare elevati standard di sanificazione e di distanziamento sociale, salvaguardando l'esperienza degli ospiti. Offrire agli ospiti un'esperienza digitale può contribuire a far rispettare le norme di sicurezza, oltre a consentire la personalizzazione e la comprensione delle esigenze dell'ospite in ogni fase del suo viaggio. La tecnologia fornisce gli strumenti necessari per anticipare le esigenze degli ospiti e superare le aspettative.

### Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

*"La tecnologia è fondamentale per offrire un'esperienza ospiti innovativa, con soluzioni di sicurezza, mobilità e self-service. In quanto fornitori affidabili di tecnologie per l'ospitalità, siamo pronti ad aiutare questo settore ad affrontare la nuova realtà"*

Ana Mata, Alcatel-Lucent Enterprise



# Riprogettare un viaggio per gli ospiti in modalità contactless

## Innovare le modalità digitali di contatto può far aumentare le prenotazioni

Un periodo di bassa stagione è sicuramente il momento ideale per rinnovare/aggiornare i siti web e le applicazioni mobili degli hotel. Li si può rendere più accattivanti e interattivi per contribuire ad abbreviare i tempi della fase decisionale e far aumentare le prenotazioni. Ad esempio:

- **Visita dell'hotel tramite realtà virtuale o aumentata:** una volta coinvolto, l'ospite troverà comodo avviare un'interazione diretta con l'hotel con un semplice clic. Le API di [Alcatel-Lucent Rainbow™](#) aiutano a integrare facilmente, nel sito web o nell'applicazione mobile della struttura, comunicazioni chat, audio e video in tempo reale.
- **Assistenti vocali gestiti dall'intelligenza artificiale**

*Il nostro partner, QuickText, ritiene che un assistente vocale, un chatbot in linguaggio naturale in grado di rispondere autonomamente alle domande più comuni, gestiti da intelligenza artificiale, possano aumentare i ricavi diretti online del 9%*

## Check-in contactless: sicuro ed efficiente

Oggi la sfida principale è quella di ridurre le interazioni basate sul contatto (per esempio lo scambio di documenti e chiavi) e le code nelle lobby. Un check-in contactless, non solo accelera le operazioni, ma garantisce anche la sicurezza agli ospiti grazie a:

- Registrazione online da un'applicazione dedicata
- Chioschi contactless intelligenti nella hall, che possono integrare termocamere, scansione di documenti e riconoscimento facciale per semplificare l'intera procedura di registrazione e ridurre al minimo i contatti.

[Alcatel-Lucent Digital Age Networking](#) rende possibili queste nuove opzioni di check-in. La [funzionalità di IoT enablement di Alcatel-Lucent Enterprise](#) automatizza l'inserimento di chioschi, totem di segnaletica digitale o scanner con connettività di rete sicura. La [soluzione Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar Location-based Services](#) può rilevare l'arrivo di un ospite con prenotazione. Oppure è possibile creare processi completamente digitali, basati su [Rainbow Workflow](#), inviare un messaggio di benvenuto personalizzato agli ospiti in arrivo, attivare il check-in automatico, scaricare la chiave digitale e indicare all'ospite come raggiungere la camera.

Questi strumenti digitali non escludono l'accoglienza umana e non devono comunque non contemplarla. In definitiva, con l'alternativa contactless, sarebbe necessario un numero limitato di personale per il check-in tradizionale o per assistere gli ospiti con il self-service



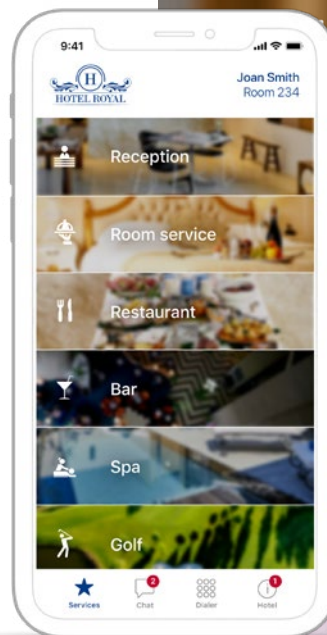
## Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

## Camere intelligenti: comfort e sicurezza

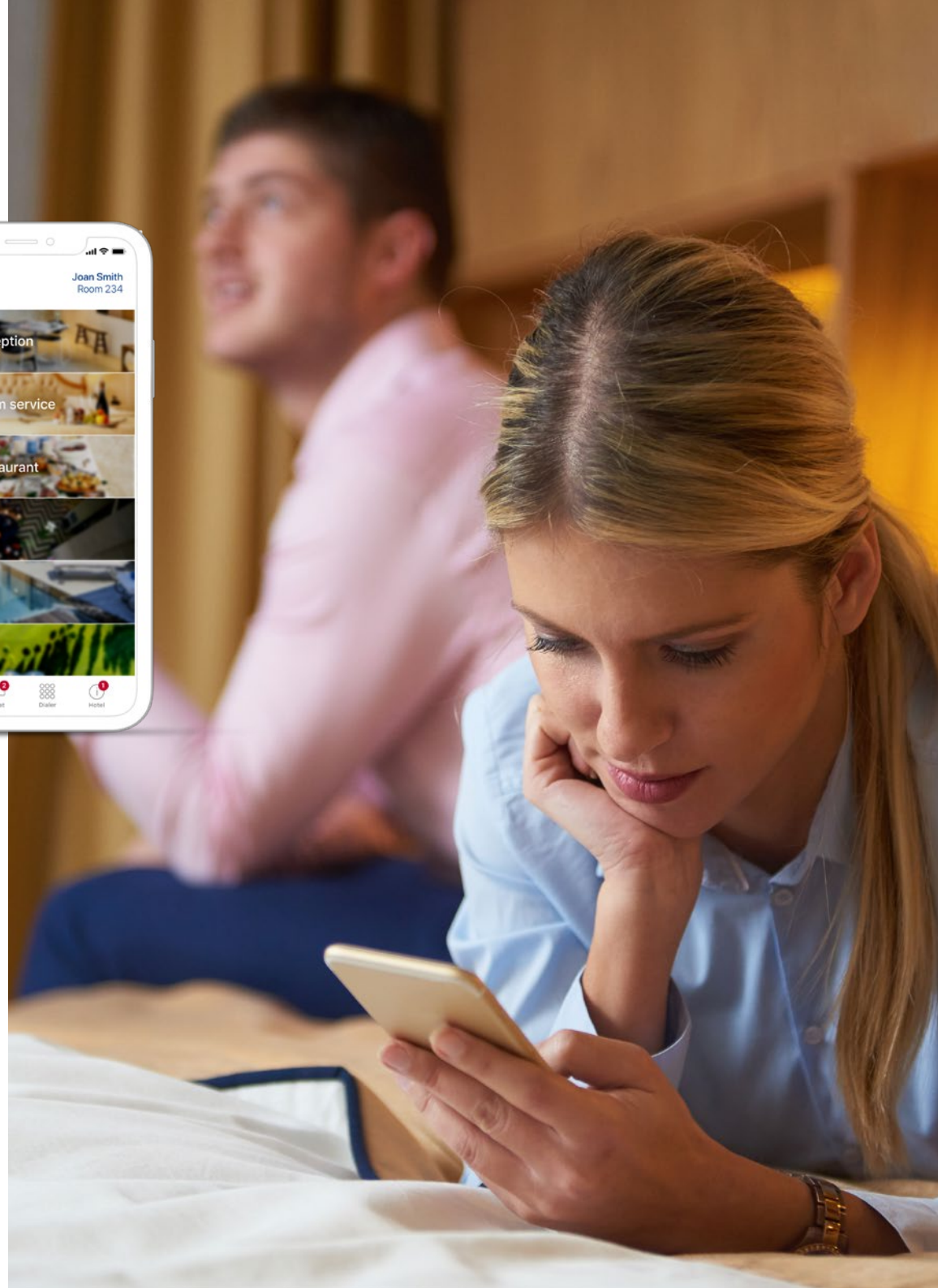
Le camere intelligenti, già considerate un importante elemento di differenziazione prima della crisi, ora sono anche un interessante argomento per la sicurezza. Il controllo remoto dell'automazione della camera permette agli ospiti di controllare il loro ambiente senza dover premere alcun interruttore fisico. Ad esempio:

- **Applicazioni di concierge digitale:** combinano in un'unica applicazione per gli ospiti le funzionalità di controllo remoto delle camere con i servizi dell'hotel. Mettono inoltre a disposizione servizi digitali all'esterno delle camere e intorno alla struttura. Le soluzioni per piattaforme multiple consentono l'utilizzo della concierge digitale su vari dispositivi.
- **Tablet in-room o IPTV:** fornisce un unico punto di controllo per la camera e i servizi e offre una buona alternativa agli ospiti che non vogliono installare un'applicazione di concierge digitale sul proprio dispositivo.
- **Applicazioni di e-concierge per i partner**
  - Tutto in uno: **Hudini**, la soluzione di concierge digitale per piattaforme multiple, può essere installata sui dispositivi mobili degli ospiti, nonché sui tablet degli hotel e sulle IPTV. Questa integrazione consente una comunicazione senza soluzione di continuità tra gli ospiti e il personale dell'hotel, che può aumentare la mobilità e migliorare l'esperienza dell'ospite.
  - Per gli ospiti che non vogliono toccare il telefono della camera, **Tapendium** ha integrato i servizi vocali di Rainbow nella sua applicazione per tablet in-room
  - Oltre ai consueti servizi di concierge digitale, **Bowo** contribuisce a creare un'esperienza autentica con un ampio elenco di servizi e attrazioni locali, consentendo di generare nuove entrate con "marketplace digitali" locali



### Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate





### **Servizi nella struttura (on-property)**

I servizi di localizzazione interna possono fornire notifiche e offerte contestuali, dinamiche e personalizzate agli ospiti che si spostano all'interno della struttura. Nel caso di grandi resort, un servizio di monitoraggio delle persone può accelerare la fornitura di servizi ricorrenti, ad esempio offrendo da bere e da mangiare dove si trova l'ospite, o consentire agli ospiti di localizzare i membri del proprio gruppo o la famiglia. I servizi basati sulla localizzazione, supportati da Rainbow Workflow, forniscono queste funzionalità basate sull'infrastruttura [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar WLAN](#).

### **Dopo il soggiorno: express check-out da qualsiasi dispositivo**

L'express check-out, già pratica comune in molti hotel, si espanderà sicuramente nella nuova realtà. Gli hotel possono offrire il servizio su dispositivi in camera o su un'applicazione mobile per gli ospiti. La procedura può essere personalizzata con un messaggio di commiato personalizzato quando l'ospite lascia l'hotel, che include informazioni utili sui futuri soggiorni, compresi nuovi sconti o punti fedeltà.

# Mobilizzazione delle attività di servizio

L'altro interrogativo importante riguarda le attività di servizio (BOH, back-of-house). Come possono gli hotel ridurre al minimo le interazioni dirette tra il personale, mantenendo le attività dell'hotel ai massimi livelli?

Poiché il telelavoro non è un'opzione per gli operatori del settore dell'ospitalità, l'alternativa è dotare il personale dell'hotel all'interno della struttura di dispositivi mobili e applicazioni basate sul cloud, consentendo al tempo stesso il telelavoro per quei team amministrativi che possono svolgere l'attività da casa.

Con la capacità di integrazione fornita da Rainbow [Communication Platform-as-a-Service \(CPaaS\)](#) è possibile arricchire le applicazioni mobili dedicate agli ospiti e relative ai servizi (BOH) con comunicazione chat, audio e video in tempo reale. È possibile aumentare l'efficienza del personale fornendo notifiche istantanee e comunicazioni dirette tra i membri del personale e tra questi ultimi e gli ospiti. Il contatto personale sarà ridotto al minimo, mentre il livello di efficienza aumenterà al massimo livello. È possibile snellire e ottimizzare ulteriormente i processi aziendali digitali con servizi personalizzati attuati utilizzando Rainbow Workflow.

Applicazioni non protette, come WhatsApp, possono esporre l'hotel e i dati degli ospiti. Il regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), le applicazioni e i servizi conformi alla sicurezza del cloud garantiscono la sicurezza che occorre agli ospiti e al personale.

## Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate





## Wi-Fi potente, per supportare l'esperienza degli ospiti e le attività di servizio

Per il check-in, i servizi in camera e i servizi nella struttura da fornire senza problemi, è necessaria una connessione Wi-Fi pervasiva e di alta qualità, in modo che gli ospiti possano ottenere informazioni, richiedere servizi o richiedere assistenza ovunque si trovino nella struttura. La soluzione OmniAccess Stellar WLAN è adatta al settore dell'ospitalità e soddisfa gli standard Wi-Fi di ultima generazione con capacità ad alta densità per gli spazi comuni e una copertura delle stanze discreta e potente.

## Cloud: continuità, flessibilità e sicurezza

Secondo il sondaggio IDC European IT Buyers, il 30% degli intervistati ritiene che, a causa della pandemia, avremo una transizione a favore del cloud ancora maggiore rispetto a quanto previsto.

L'industria dell'ospitalità non è esclusa dal passaggio al cloud, anche se finora la sua adozione è stata lenta. I sistemi alberghieri devono essere sempre in funzione per soddisfare determinate esigenze aziendali, anche durante una chiusura totale, come nel caso delle recenti ordinanze che obbligavano a restare a casa. Questa situazione senza precedenti ha rivelato quanto sia difficile e complesso fornire accesso remoto e mantenere in funzione molti dei processi esistenti. I vantaggi del cloud sono duplici: in quanto offre una soluzione per la continuità di business e il contenimento dei costi, in situazioni eccezionali, può contribuire a ottimizzare le attività e consente l'introduzione di nuove applicazioni, senza alcun rischio finanziario.

### Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

Questi fattori dovrebbero rendere le soluzioni di gestione basate sul cloud particolarmente vantaggiose per gli hotel. Infatti, la maggior parte delle applicazioni PMS, CRM e di business intelligence dispongono di versioni cloud che sono **accessibili sempre e ovunque, non richiedono hardware né manutenzione in loco e si basano su modelli di abbonamento Software as a Service (SaaS) flessibili**. In caso di chiusura parziale o totale dell'hotel i dipendenti che devono portare avanti le proprie attività potrebbero lavorare da remoto, mentre gli altri servizi potrebbero essere ridotti al minimo o addirittura sospesi.

Per favorire l'adozione del cloud, Alcatel-Lucent Enterprise fornisce servizi in cloud sotto forma di abbonamento. Con [Alcatel-Lucent OmniVista® Cirrus Network Management as a Service](#), la versione cloud del sistema di gestione della rete di Alcatel-Lucent Enterprise, i clienti possono gestire la loro rete a distanza, anche se suddivisa su più sedi, come spesso accade per le catene alberghiere e i resort. Modelli di abbonamento sono previsti anche per altre soluzioni innovative del portafoglio di networking di Alcatel-Lucent Enterprise, come i servizi basati sulla localizzazione (LBS) e [Alcatel-Lucent OmniAccess Asset Tracking](#). Anche Rainbow e Rainbow Workflow sono forniti come servizio cloud (Communication Platform as a Service), che offre tutte le funzionalità con la massima sicurezza ed è conforme alla privacy dei dati.

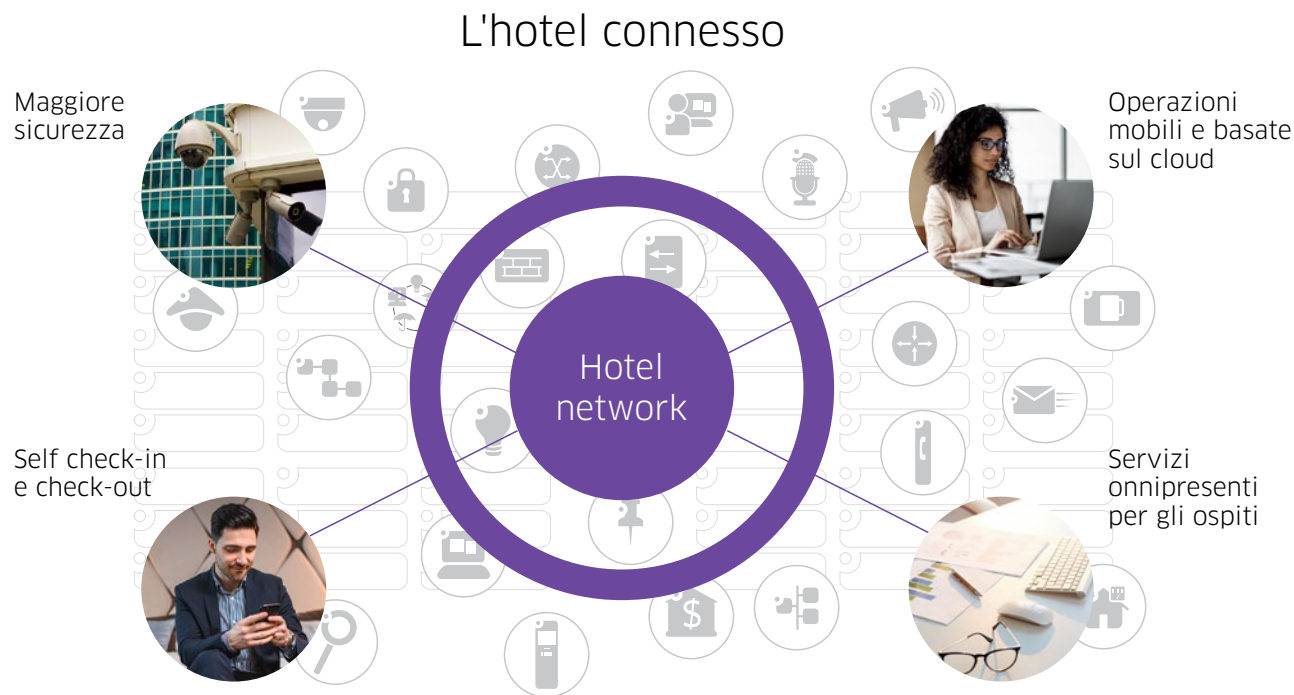
## Lavoro e gestione a distanza si affidano alle capacità della rete

Per rendere possibili tutti i servizi, **la rete dell'hotel deve essere in grado di fornire alti livelli di mobilità, qualità del servizio (QoS) e sicurezza affinché le attività della struttura si svolgano senza problemi e senza interruzioni 24 ore su 24.**

Digital Age Networking fornisce un'infrastruttura affidabile, sicura e versatile per supportare il lavoro ovunque con le migliori prestazioni. Le soluzioni di rete [Alcatel-Lucent OmniSwitch®](#) e OmniAccess Stellar WLAN garantiscono capacità, sicurezza e affidabilità all'avanguardia per soddisfare i requisiti di applicazioni mobili ad elevata e bassa larghezza di banda per il personale.

## Nuovi requisiti di rete

Una rete intelligente è fondamentale per fornire una connettività sicura e senza soluzione di continuità tra ospiti, personale, dispositivi e applicazioni. L'infrastruttura di rete ALE, tra cui OmniAccess Stellar Wi-Fi, i servizi basati sulla localizzazione e Rainbow Workflow possono consentire questi servizi



Più contactless. Più mobile. Più cloud. Più intelligente.

### Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

In ALE riteniamo che siano tre i modi in cui la rete svolge un ruolo essenziale nell'attuazione dei nuovi standard per rispondere requisiti dell'ospitalità, senza problemi:

### 1. Rafforzamento della sicurezza per creare un ambiente sicuro

Occorrerà introdurre e gestire nuovi sistemi complessi di sicurezza, dispositivi e applicazioni. La rete deve fornire gli **standard di automazione, sicurezza e messa in rete** necessari per **collegare nuovi dispositivi e servizi di supporto e impedire le violazioni della sicurezza informatica**, con le migliori prestazioni e il minimo sforzo.

### 2. Riprogettazione del viaggio degli ospiti

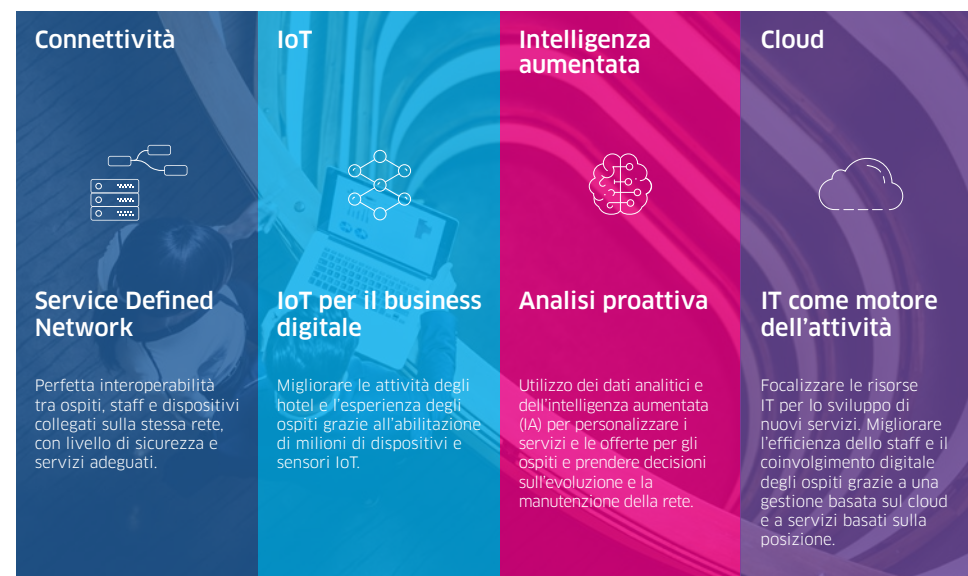
Il noto paradigma del "prima, durante e dopo il soggiorno" richiederà una riflessione più approfondita. La tecnologia sostituirà gran parte del contatto diretto tra gli ospiti e il personale. Per **garantire la soddisfazione e il comfort degli ospiti**, oltre a una qualità superiore dell'esperienza, la rete deve fornire una **connettività pervasiva e ad alta velocità per un'integrazione fluida con i servizi e i dispositivi degli ospiti**.

### 3. Mobilitazione delle attività di servizio (BOH)

Il telelavoro purtroppo non è una vera e propria opzione per il settore dell'ospitalità. Tuttavia, il concetto di "lavoro a distanza" basato su mobilità e cloud potrebbe rappresentare una svolta anche in questo comparto. I servizi degli hotel possono affidarsi maggiormente a soluzioni di gestione basate sul cloud che sono accessibili sempre e ovunque, non richiedono hardware né manutenzione in loco e si basano su modelli di abbonamento Software as a Service (SaaS) flessibili. La rete dell'hotel deve essere in grado di fornire **alti livelli di mobilità, qualità del servizio e sicurezza** affinché le attività della struttura si **svolgano senza problemi e senza interruzioni** 24 ore su 24.

*Le applicazioni mobili BOH possono essere una soluzione per ridurre al minimo le interazioni dirette tra i membri del personale e tra questi ultimi e gli ospiti.*

**Digital Age Networking può aiutare ad affrontare queste sfide e consentire servizi innovativi.** Migliora l'efficienza delle attività, semplifica il lavoro IT e alimenta un'esperienza contactless digitale per gli ospiti con servizi di automazione in camera sui dispositivi degli ospiti per garantire un'esperienza indimenticabile e sicura. È inoltre possibile creare servizi aggiuntivi, mantenendo un costo totale di proprietà (total cost of ownership, TCO) contenuto.



#### Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

## Brochure

Una nuova esperienza 'contactless' per gli ospiti, grazie a operazioni automatizzate

### Alcatel-Lucent Enterprise.

Rimani sempre connesso grazie a tecnologie realizzate appositamente per soddisfare le tue esigenze. La nostra presenza globale e il nostro focus locale ci consentono di fornire soluzioni di rete e di comunicazione. In loco. Ibride. Cloud.

