



**Uma nova experiência para o hóspede,  
sem contato e com operações *touchless***

# A nova hospitalidade

À medida que a pandemia se atenua, alguns dos seus efeitos inevitavelmente permanecerão conosco. A crise sanitária impôs regras rigorosas de desinfecção e distanciamento social que continuarão a ser observadas, mesmo que contradigam a natureza da interação humana e do contato no coração da indústria da hotelaria.

## A experiência "sem contato" para os hóspedes pode ter uma qualidade superior?

Essa é a pergunta do momento: Como os hotéis podem proporcionar uma experiência superior aos hóspedes e, ao mesmo tempo, limitar as interações face a face com a equipe do hotel? É possível garantir o distanciamento físico e cumprir com os regulamentos de saúde, sem interferir no conforto do hóspede?

Durante a crise de saúde, muitas indústrias se voltaram para soluções "sem contato", móveis e inteligentes, à medida que hóspedes e funcionários começaram a confiar fortemente em dispositivos e aplicações para ações e operações diárias.

## Reduza o risco

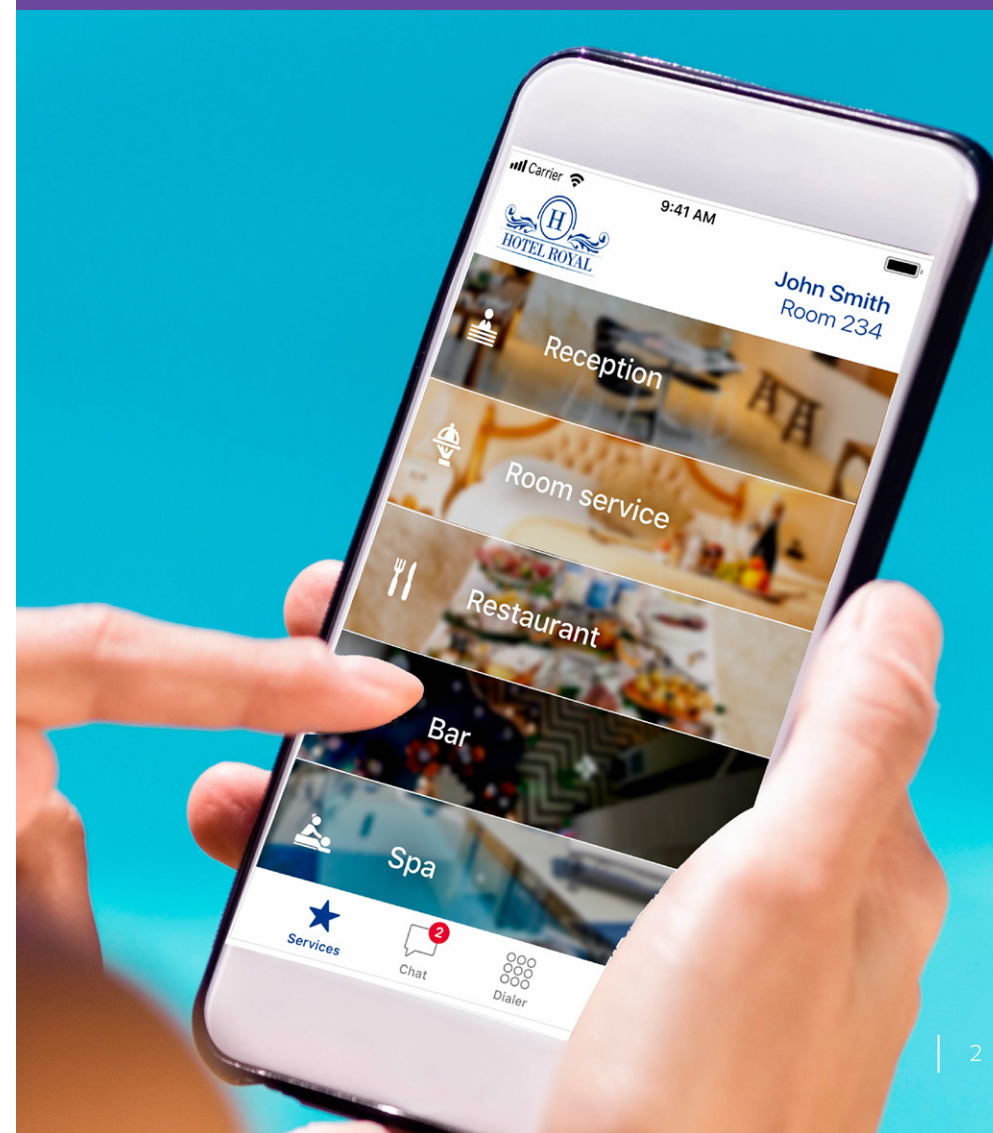
O desafio para a indústria hoteleira é impor altos padrões de desinfecção e distanciamento social, sem sacrificar a experiência do hóspede. Uma experiência digital para o hóspede pode ajudar a impor padrões de segurança, assim como permitir a personalização e a compreensão das necessidades do hóspede em cada etapa da sua jornada. A tecnologia fornece à sua equipe as ferramentas para prever as necessidades dos hóspedes e superar suas expectativas.

### Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless

*“A tecnologia é uma das chaves para conseguir uma experiência renovada para o hóspede, oferecendo segurança, mobilidade e soluções de auto-serviço. Como um fornecedor confiável de tecnologia para hospitalidade, estamos prontos para ajudar a indústria a enfrentar a nova realidade.”*

Ana Mata, Alcatel-Lucent Enterprise



# Redefinindo uma jornada "sem contato" para os hóspedes

## A renovação dos pontos de contato digitais pode aumentar as reservas

O período de baixa ocupação é o momento perfeito para renovar os websites dos hotéis e os aplicativos móveis. Isso pode torná-los mais atraentes e interativos, e ajudar a encurtar a fase de decisão e fechar mais reservas. Por exemplo:

- **Tour virtual pelo hotel ou com realidade aumentada:** assim que o hóspede estiver conectado, poderá iniciar a interação direta com o hotel com apenas um clique. Os APIs [Alcatel-Lucent Rainbow™](#) ajudam a integrar facilmente as comunicações em tempo real, como chat, voz e vídeo ao site do seu hotel ou aplicativo móvel.
- **Assistentes de Voz, powered by AI**

*Nosso parceiro, QuickText estima que um assistente de voz com IA, um chatbot de linguagem natural capaz de responder autonomamente às perguntas mais comuns, pode aumentar a receita direta on-line em cerca de 9%*

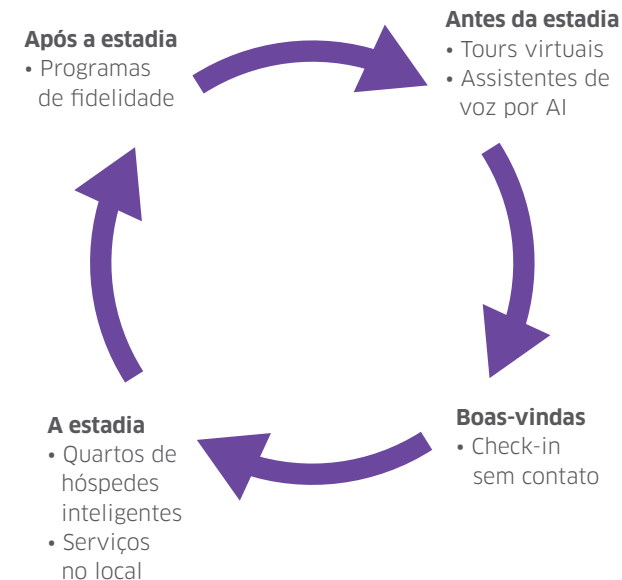
## Check-in sem contato: seguro e eficiente

O principal desafio hoje em dia é reduzir as interações de contato, inclusive o manuseio de documentos e chaves, o contato nos quiosques de informação e as filas na recepção. Um check-in sem contato não só acelera este estágio, como também mantém a segurança do hóspede ao oferecer:

- Formulário para registro online do hóspede
- Quiosques inteligentes e sem contato no lobby, que podem integrar câmeras de imagem térmica, digitalização de documentos e reconhecimento facial para simplificar todo o procedimento de registro, minimizando o contato.

A [Alcatel-Lucent Digital Age Networking](#) torna possíveis essas novas opções de check-in. A [ativação do Alcatel-Lucent IoT](#) automatiza o onboarding dos quiosques, totens de sinalização digital ou scanners com conectividade de rede segura. Os [serviços baseados em localização do Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar](#) podem detectar a chegada ao lobby de um hóspede com uma reserva. Ou você pode criar processos totalmente digitais, baseados no [Rainbow Workflow](#). Você pode enviar uma mensagem personalizada de boas-vindas aos hóspedes que chegam, acionar o check-in automático, baixar a chave digital e guiar o hóspede até o quarto.

Estas ferramentas digitais não excluem todo o acolhimento humano, e nem deveriam. Mas atualmente, com estas alternativas "sem contato", apenas um pequeno número de funcionários do hotel seria necessário para o check-in tradicional ou para auxiliar os hóspedes com o autoatendimento.



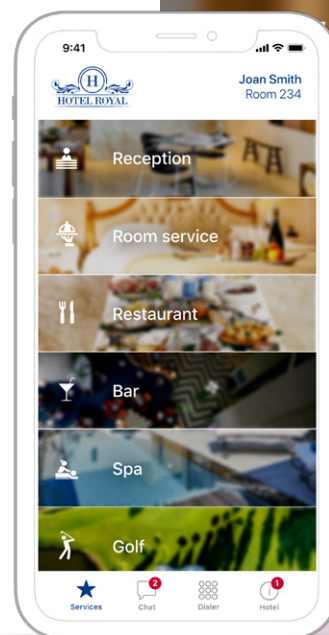
## Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless

## Quartos de hóspedes inteligentes: conforto e segurança

Os quartos inteligentes já eram um grande diferencial antes da crise e agora são um argumento de segurança. O controle remoto da automação do quarto permite que os hóspedes controlem seu ambiente, sem ter que pressionar nenhum interruptor físico. Por exemplo:

- **Aplicações eConcierge:** combina as funções de controle remoto do quarto com os serviços do hotel, em uma única aplicação para hóspedes. Também disponibiliza serviços aos hóspedes digitalmente, além dos quartos e por toda a propriedade. Soluções multiplataforma permitem a implantação do eConcierge em vários dispositivos.
- **Tablets ou IPTV nos quartos:** Fornece um único ponto de controle para o quarto e para serviços, e oferece uma boa alternativa para hóspedes que talvez não queiram instalar o aplicativo eConcierge em seu próprio dispositivo.
- **Aplicativos eConcierge de parceiros**
  - Tudo em um: a solução multiplataforma de eConcierge [Hudini](#), pode ser instalada em dispositivos móveis para hóspedes, bem como em tablets e IPTVs do hotel. Esta integração permite comunicação perfeita entre os hóspedes e a equipe do hotel, o que pode aumentar a mobilidade e melhorar a experiência dos hóspedes.
  - Para hóspedes que não querem tocar no telefone do quarto, [Tapendium](#) integrou os serviços de voz Rainbow em sua aplicação para tablet no quarto.
  - Além dos serviços comuns de eConcierge, [Bowo](#) ajuda você a criar uma experiência autêntica com uma grande oferta de serviços e atrações locais, permitindo-lhe criar receitas adicionais com um "mercado digital" local



### Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless





## Serviços do hotel

Os serviços de localização interna podem fornecer notificações contextuais, dinâmicas e personalizadas, além de ofertas aos hóspedes, à medida em que eles se movimentam pelas instalações. No caso de grandes resorts, um serviço de rastreamento de pessoas pode acelerar o fornecimento de serviços, por exemplo, entregando bebidas e comida onde o hóspede está localizado, ou para que os hóspedes localizem membros de seu grupo ou família. Os Serviços Baseados em Localização, suportados pelo Rainbow Workflow, fornecem estas funções baseadas na infraestrutura [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar WLAN](#).

## Após a estadia: Check-out expresso a partir de qualquer dispositivo

O check-out expresso já é uma prática comum em muitos hotéis, e certamente se expandirá na nova realidade. Os hotéis podem oferecer o serviço nos terminais do quarto ou em uma aplicação móvel para hóspedes. O processo pode ser personalizado com uma mensagem de despedida personalizada quando o hóspede deixa o hotel, com informações úteis sobre estadias futuras, incluindo novos descontos ou pontos de fidelidade.

# Mobilizando as áreas de operação

Outra grande questão envolve as operações internas. Como os hotéis podem minimizar as interações face a face entre os funcionários, mantendo as operações hoteleiras funcionando nos mais altos padrões?

Uma vez que o teletrabalho não é uma opção para os trabalhadores da hotelaria, a alternativa é equipar o pessoal do hotel com dispositivos móveis e aplicações baseadas na nuvem, ao mesmo tempo em que permite o teletrabalho para as equipes administrativas que podem trabalhar em casa.

Com a capacidade de integração oferecida pelo Rainbow [Communication Platform-as-a-Service \(CPaaS\)](#), você pode otimizar suas aplicações móveis para hóspedes e operações com canais de comunicação em tempo real, tais como: chat, áudio e vídeo. Você pode aumentar a eficiência da equipe fornecendo notificações instantâneas e comunicações diretas entre os funcionários, ou entre funcionários e hóspedes. O contato pessoal será reduzido a um nível mínimo, enquanto o nível de eficiência será elevado ao máximo. Você pode dar mais um passo para racionalizar e otimizar seus processos comerciais digitais com serviços personalizados, usando o Rainbow Workflow.

Aplicações não seguras, como o WhatsApp, podem expor você e os dados dos seus hóspedes. O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), as aplicações e os serviços compatíveis com a segurança na nuvem garantem a segurança que os hóspedes e os funcionários exigem.

## Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless





## Wi-Fi potente para apoiar a experiência do hóspede e as operações internas

Para que o check-in, os serviços de quarto e demais serviços no hotel funcionem sem problemas, é necessário um Wi-Fi de qualidade superior para que os hóspedes possam obter informações, solicitar serviços ou pedir ajuda de qualquer lugar das instalações do hotel. O OmniAccess Stellar WLAN é adaptado para a indústria hoteleira e atende ao mais recente padrão Wi-Fi com capacidades de alta densidade para espaços comuns e cobertura discreta e poderosa nos quartos.

## A nuvem: continuidade, flexibilidade e segurança

De acordo com a pesquisa IDC European IT Buyers, 30% dos entrevistados acreditam que verão uma transformação ainda maior para a nuvem, devido à pandemia.

A área da hotelaria não é estranha à mudança para a nuvem, mas sua adoção tem sido lenta até agora. Os sistemas hoteleiros devem estar sempre prontos para atender certas necessidades comerciais, mesmo durante um desligamento total, como as recentes ordens de permanência obrigatória em casa. Esta situação sem precedentes revelou como é difícil e complexo fornecer acesso remoto e manter muitos dos processos existentes em funcionamento. Os benefícios da nuvem vêm em dobro: ela oferece uma solução para a continuidade dos negócios e contenção de gastos em situações excepcionais, e também pode ajudar a otimizar as operações e permite a introdução de novas aplicações, sem risco financeiro.

### Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless

Estes fatores devem tornar as soluções de gerenciamento baseadas na nuvem particularmente vantajosas para as operações hoteleiras. Na verdade, a maioria das aplicações PMS, CRM e business intelligence têm versões em nuvem que **podem ser acessadas a qualquer hora e em qualquer lugar, não requerem nenhum hardware e manutenção local, e são baseadas em modelos de assinatura de Software as a Service (SaaS)**. No caso de um fechamento parcial ou total do hotel, funcionários remotos poderiam acessar as operações que devem estar sempre ativas enquanto o resto dos serviços poderia ser reduzido ao mínimo ou mesmo interrompido.

A Alcatel-Lucent Enterprise fornece serviços baseados na nuvem em um modelo de assinatura, para ajudar a avançar a onda de inovação e adoção da nuvem. Com o [Alcatel-Lucent OmniVista® Cirrus Network Management as a Service](#), a versão em nuvem do sistema de gerenciamento de rede ALE, os clientes podem gerenciar sua rede remotamente mesmo que ela esteja totalmente distribuída por vários locais, como é frequentemente o caso de cadeias de hotéis e resorts. Outras soluções inovadoras no portfólio de rede ALE, como serviços baseados em localização (LBS) e [Alcatel-Lucent OmniAccess Asset Tracking](#), são aplicações de nuvem nativas disponíveis em um modelo de assinatura. Rainbow e Rainbow Workflow também são oferecidos como um serviço de nuvem (Communication Platform as a Service) e oferecem todos os recursos com segurança, e estão de acordo com as políticas de proteção de dados.

## Trabalho e gerenciamento remotos dependem das capacidades da rede

Para tornar todos os serviços possíveis, **a rede hoteleira deve ser capaz de proporcionar altos níveis de mobilidade, qualidade de serviço (QoS) e segurança para que as operações hoteleiras funcionem sem problemas 24 horas por dia.**

A Digital Age Networking fornece uma infraestrutura confiável, segura e versátil para apoiar o trabalho de qualquer lugar, com o melhor desempenho. A família [Alcatel-Lucent OmniSwitch®](#) e o portfólio de rede OmniAccess Stellar WLAN oferece capacidade, segurança e confiabilidade de última geração para atender às exigências da equipe por aplicações móveis com baixa latência e alta largura de banda.

## Novos requisitos da rede

Uma rede inteligente é o principal componente que reúne tudo, proporcionando conectividade contínua e segura entre hóspedes, funcionários, dispositivos e aplicações. A infraestrutura de rede ALE, incluindo o OmniAccess Stellar Wi-Fi, os serviços baseados em localização e o Rainbow Workflow podem permitir esses serviços.



Cada vez mais "sem contato". Mais móvel. Mais nuvem. Mais inteligente.

### Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless

Na ALE, vemos três maneiras pelas quais a rede desempenha um papel essencial para a perfeita implementação dos novos padrões e exigências da hotelaria:

### 1. Melhorando a segurança para criar um ambiente seguro

Novos sistemas, dispositivos e aplicações de segurança complexos precisarão ser implantados e gerenciados. A rede deve oferecer a **automação, segurança e os padrões de rede** necessários para **conectar novos dispositivos e serviços de suporte e evitar brechas de cibersegurança**, com a melhor performance e o menor esforço.

### 2. Repensando a jornada dos hóspedes

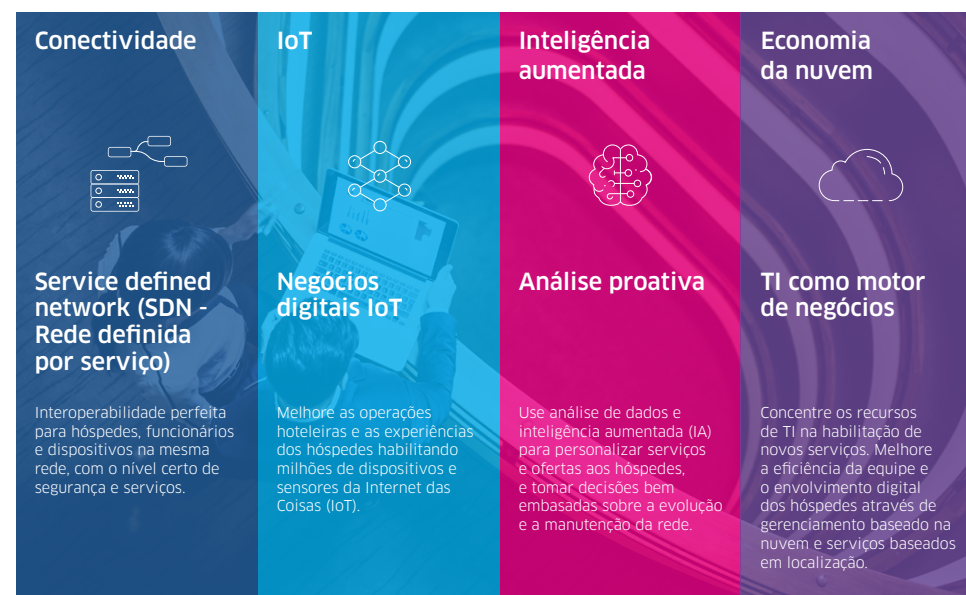
O conhecido paradigma do "antes, durante e depois da estadia" exigirá mais reflexão. A tecnologia substituirá uma grande parte do contato face a face entre os hóspedes e o pessoal do hotel. Para **garantir a satisfação e o conforto do hóspede**, além de uma experiência de qualidade superior, a rede deve oferecer **conectividade abrangente e de alta velocidade para uma integração perfeita entre os serviços e os dispositivos dos hóspedes**.

### 3. Mobilização das operações internas

O trabalho remoto infelizmente não é uma opção real para a área da hotelaria. Entretanto, o conceito de 'trabalho remoto' baseado na mobilidade e na nuvem poderia ser uma mudança importante na hospitalidade. As operações hoteleiras podem se basear mais em soluções de gerenciamento na nuvem, que podem ser acessadas a qualquer hora, em qualquer lugar, não requerem nenhum hardware e manutenção local e são baseadas em modelos de assinatura de Software as a Service (SaaS). A rede deve estar pronta para oferecer **altos níveis de mobilidade, qualidade de serviço e segurança** para que as operações hoteleiras **sejam executadas perfeitamente** 24 horas por dia.

*As aplicações móveis das operações internas podem ser a solução para minimizar as interações face a face dentro da equipe, ou entre a equipe e os hóspedes.*

**A Digital Age Network pode ajudar você a enfrentar esses desafios e permitir serviços inovadores.** Melhora a eficiência das suas operações, simplifica o trabalho de TI e proporciona uma experiência digital sem contato, com mobilidade abrangente e serviços de automatização do quarto no dispositivo do hóspede, para garantir uma experiência memorável e segura. Você também pode criar serviços adicionais, mantendo ao mesmo tempo um baixo custo total de propriedade (TCO).



#### Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless

## Folheto

Uma nova experiência para o hóspede, sem contato e com operações touchless

### Alcatel-Lucent Enterprise

Fazemos com que tudo se conecte, oferecendo as melhores tecnologias para você. Com nosso alcance global e foco local, fornecemos redes e comunicações. Localmente. Híbridas. Na Nuvem.



[www.al-enterprise.com/pt-br](http://www.al-enterprise.com/pt-br) O nome e o logotipo Alcatel-Lucent são marcas registradas da Nokia, usados sob licença pela ALE. Para ver outras marcas comerciais usadas por empresas afiliadas da ALE Holding, acesse: [www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright](http://www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright). Todas as outras marcas são de propriedade de seus respectivos proprietários. As informações apresentadas estão sujeitas a mudanças sem prévio aviso. Nem a ALE Holding nem qualquer de suas afiliadas assumem qualquer responsabilidade pelas imprecisões aqui contidas.  
© 2020 ALE International. Todos os direitos reservados. DID20071501PT-BR (Setembro de 2020)

Alcatel·Lucent   
Enterprise