



Herramientas digitales del personal para mejorar las operaciones en el sector hotelero

Modernización del sector hotelero: Los retos

El sector hotelero ha evolucionado rápidamente para satisfacer unas necesidades en constante cambio, pero aún queda mucho por hacer para modernizar las operaciones hoteleras. A menudo, los empleados de hotel deben gestionar múltiples tareas e interactuar con múltiples establecimientos, compañeros, partners y huéspedes. Las principales tendencias tecnológicas, como la seguridad de la red, la IA, la automatización de procesos y un mejor uso de las herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), son retos clave del sector que los hoteles deben abordar para seguir siendo competitivos.

¿Cuál es la clave para modernizar verdaderamente las operaciones hoteleras digitales? Integrarlo todo en una única red inteligente en la nube para conectar y gestionar los procesos automáticamente.

¿Cómo pueden beneficiarse los hoteles de las nuevas herramientas y servicios digitales?

La conexión de los procesos hoteleros y la prestación de servicios a petición nuevos y mejorados mejoran la experiencia de los huéspedes, aumentan la eficacia del personal y fidelizan a los clientes, lo que ayuda a aumentar el negocio, deleitar a sus huéspedes y mejorar su cuenta de resultados.

Las herramientas digitales de nueva generación permiten a sus empleados colaborar y prestar servicios seguros a los huéspedes sobre la marcha, intercambiando información contextual a través del medio que prefieran (chat, voz o vídeo) y del dispositivo que utilicen (DeskPhone, smartphone o dispositivo móvil profesional – DECT o WLAN), en función de la configuración de su establecimiento, la cobertura Wi-Fi y el uso que hagan los empleados.

Los tres pilares de la mejora de las operaciones hoteleras con herramientas digitales

1. Gestión de las relaciones con los huéspedes: Los huéspedes deben poder interactuar fácilmente con el hotel en todas las fases

del proceso, desde la reserva, pasando por el check-in, hasta después de la estancia. El compromiso digital y los autoservicios pueden mejorar el proceso de gestión de las relaciones con los huéspedes aumentando la satisfacción del cliente y permitiendo al personal centrarse en más tareas de valor añadido.

2. Mejora del entorno para el personal y los servicios:

La digitalización facilita el acceso a una red resistente desde cualquier lugar, lo que mejora el acceso del personal que se desplaza. La integración con los procesos y aplicaciones del hotel permite ofrecer servicios como recordatorios de reservas, servicios y alertas a los huéspedes, Wi-Fi fiable, comunicaciones a petición, Internet de las cosas (IoT), seguimiento de activos y monitorización por vídeo, lo que potencia la agilidad del personal y mejora el compromiso con el cliente.

3. Gestión de la seguridad: Las herramientas digitales de nueva generación hacen que la gestión de la seguridad sea más inteligente, rápida y fiable, un pilar de las operaciones hoteleras modernas y eficaces. Con la vigilancia impulsada por la IA, el control de acceso digital y la supervisión en tiempo real, los hoteles pueden proteger a los huéspedes, el personal y los activos, al tiempo que reducen los riesgos. Estas soluciones optimizan la conformidad normativa, mejoran la confianza y garantizan experiencias seguras y óptimas en el sector hotelero.

Una nueva forma de gestión hotelera, impulsada por la tecnología

Los hoteles modernos son maravillas de la tecnología digital y el IoT, pero las operaciones pueden fragmentarse y volverse ineficientes con facilidad. Alcatel-Lucent Enterprise lo ayuda a integrar su ecosistema tecnológico para habilitar servicios hoteleros de nueva generación, mejorar la seguridad y realzar las operaciones del personal.

Descubra cómo una mayor eficacia del personal aumenta la productividad y mejora la experiencia de los huéspedes en www.al-enterprise.com/es-es/sectores/hosteleria.