



Ferramentas digitais para otimizar as operações de hospitalidade

Modernização do setor hoteleiro | Os desafios

O setor de hospitalidade evoluiu rapidamente para atender às necessidades que mudam constantemente, mas ainda há muito a ser feito para modernizar as operações hoteleiras. Os funcionários do hotel geralmente precisam gerenciar diversas tarefas e interagir com várias propriedades, colegas, parceiros e hóspedes. As principais tendências tecnológicas, como segurança de rede, IA, automação de processos e melhores práticas para as ferramentas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM), são os principais desafios que os hotéis devem enfrentar para permanecerem competitivos.

A chave para operações hoteleiras digitais verdadeiramente modernas? Integrar tudo em uma única rede inteligente na nuvem para conectar e gerenciar processos automaticamente.

Como os hotéis podem se beneficiar de novas ferramentas e serviços digitais?

Conectar os processos do hotel e fornecer serviços novos e aprimorados sob demanda melhora a experiência dos hóspedes, aumenta a eficácia da equipe e constrói a fidelidade do cliente, ajudando você a conquistar mais negócios, encantar seus hóspedes e elevar seus resultados financeiros.

Ferramentas digitais de última geração permitem que seus funcionários colaborem e ofereçam serviços seguros aos hóspedes em movimento, trocando informações contextuais através da sua forma de comunicação preferida (chat, voz ou vídeo) e do dispositivo escolhido (telefone de mesa, smartphone ou dispositivo móvel profissional – DECT ou WLAN), conforme a configuração da propriedade, cobertura de Wi-Fi e perfil de uso dos funcionários.

Os três pilares das operações hoteleiras otimizadas com ferramentas digitais

- 1. Gerenciamento do relacionamento com os hóspedes:** os hóspedes devem ser capazes de interagir facilmente com o hotel em todas as etapas do processo – da reserva ao check-in, e depois

da estadia. O engajamento digital e o autoatendimento podem melhorar o processo de gerenciamento de relacionamento com o hóspede, aumentando a satisfação do cliente e permitindo que a equipe se concentre em tarefas com maior valor agregado.

- 2. Ambiente aprimorado para funcionários e serviços:** a digitalização fornece acesso fácil a uma rede resiliente de qualquer lugar, melhorando o acesso para funcionários em movimento. A integração com processos e aplicativos dos hotéis permite serviços como lembretes de reservas, serviços e alertas para hóspedes, Wi-Fi confiável, comunicações sob demanda, internet das coisas (IoT), rastreamento de ativos e monitoramento por vídeo, garantindo a agilidade da equipe e aprimorando o engajamento do cliente.
- 3. Gerenciamento da segurança:** as ferramentas digitais de última geração tornam o gerenciamento da segurança mais inteligente, rápido e confiável – um elemento fundamental das operações hoteleiras modernas e eficazes. Com vigilância orientada por IA, controle de acesso digital e monitoramento em tempo real, os hotéis podem proteger hóspedes, funcionários e ativos, ao mesmo tempo em que reduzem riscos. Essas soluções simplificam a conformidade, aumentam a confiança e garantem experiências de hospitalidade seguras e tranquilas.

Uma nova forma de gestão hoteleira, impulsionada pela tecnologia

Os hotéis modernos são exemplos da tecnologia digital e da IoT, mas as operações podem facilmente se tornar fragmentadas e ineficientes. A Alcatel-Lucent Enterprise ajuda você a integrar seu ecossistema de tecnologia para oferecer serviços de última geração, melhorar a segurança e aprimorar as operações da equipe.

Saiba como a maior eficácia da equipe proporciona maior produtividade e melhora as experiências dos hóspedes em al-enterprise.com/pt-br/industries/hospitality.