



Optimizar las operaciones hoteleras con hoteles inteligentes

Fortalezca los flujos de trabajo del personal, mejore la experiencia de los huéspedes y agilice las operaciones empresariales con soluciones digitales integradas

Índice

La creciente demanda en el sector hotelero exige una diferenciación efectiva	3
Capacitar al personal para mejorar las experiencias de los huéspedes	5
Posibilitar interacciones de nivel superior para mejorar las experiencias de los huéspedes y los procesos de negocio	6
Facilitar la adopción e integración con soluciones basadas en normas	8
Elija al socio adecuado para guiar su recorrido hacia un hotel inteligente	8



La creciente demanda en el sector hotelero exige una diferenciación eficaz

El sector hotelero ha afrontado recientemente importantes retos. Hace cinco años, muchas cadenas hoteleras redujeron costes cerrando establecimientos, consolidando operaciones o despidiendo personal. Pero el sector se está recuperando. Informes recientes muestran un crecimiento de 2022 a 2023 en indicadores clave de rendimiento (KPI) como los ingresos por habitación y las tarifas medias diarias, en algunos casos de hasta el 73 %.¹

Sin embargo, la competencia es la compañera constante de la demanda. Los hoteles tendrán que competir ferozmente para capitalizar la creciente demanda del mercado. Para distinguirse de la competencia, los hoteles tendrán que diferenciar su oferta de forma eficaz y positiva.

La forma más sencilla de que los hoteles aprovechen un mercado en crecimiento y mejoren los indicadores clave de rendimiento es aumentar las tasas de ocupación. La modernización de las instalaciones requiere gastos de capital y conlleva el riesgo de pérdidas de ingresos sin garantía de rentabilidad. Pero al adaptar mejor la oferta hotelera a las demandas y expectativas cambiantes de los clientes, los hoteles pueden atraer clientela de forma más fiable y maximizar las tasas de ocupación y la fidelidad de los clientes.

La tecnología digital por sí sola no es la respuesta

Responder a las expectativas de los viajeros empieza mucho antes de que llegue el huésped. Por eso, las tecnologías digitales son la base de la estrategia de muchos hoteles para satisfacer las nuevas expectativas de los viajeros y hacer frente a los retos más generales del sector.

Por ejemplo, la mayoría de los viajeros actuales esperan poder reservar su estancia por Internet.² A la hora de reservar hoteles, se fijan más en las reseñas en línea que en el boca a boca. Además, el creciente uso de plataformas de comparación en línea ejerce una presión a la baja sobre los precios, al igual que la explosión de las agencias de viajes en línea (OTA), que permiten a los viajeros gestionar las reservas por sí mismos.

Mientras tanto, la competencia ha aumentado con nuevos participantes como Airbnb, que ofrece alternativas sencillas y de bajo coste, lo que ejerce una presión significativa sobre los hoteles para que ofrezcan mejores experiencias y más servicios.

El propio sector hotelero se enfrenta a la creciente presión de las adquisiciones y consolidaciones. Continúa luchando contra los altos niveles de rotación del personal, que dificultan la prestación constante de servicios de alta calidad a los clientes.

Todos estos retos se ven agravados por el hecho de que los clientes esperan que mejoren tanto la calidad como la cantidad de los servicios. Características como las reservas sin contacto, la conexión Wi-Fi de alto rendimiento y una presencia en Internet con una lista de servicios, opiniones, habitaciones disponibles y sus respectivas prestaciones son elementos esenciales. Los clientes esperan poder personalizar su experiencia y obtener respuestas rápidas a sus preguntas y peticiones en todos los puntos de contacto.

¹ [Los viajes de negocios, protagonistas de los buenos resultados de la industria hotelera](#), Voyages D'Affaires, 22 de febrero de 2024.

² [The 2024 Trends Global Survey](#), Hilton.



Sin embargo, la tecnología digital por sí sola no es la respuesta. En muchos hoteles se ha perdido el toque personal: los huéspedes reciben herramientas digitales sin orientación ni apoyo. Esto complica los flujos de trabajo para el personal, haciendo que las operaciones sean incluso menos eficientes que antes. Para diferenciarse, los hoteles deben integrar tecnologías digitales que faciliten unas comunicaciones más rápidas y eficientes, tanto internamente para el personal como entre este y los huéspedes. Y para que sea rentable, esta integración debe realizarse sin añadir gastos generales ni complejidad.

Esta integración de la tecnología digital debe tener en cuenta algo más que la tecnología disponible o el gasto relativo de las distintas opciones. Representa la oportunidad de transformar el funcionamiento de los procesos de carácter crítico para la misión y el negocio en el sector hotelero. La forma en que los hoteles aborden este proceso será crucial.

Un hotel inteligente satisface estos requisitos llevando la integración de la tecnología digital al siguiente nivel. Utiliza la conectividad para redes de extremo a extremo para sincronizar todos los niveles de las operaciones hoteleras. El personal puede comunicarse internamente de forma más eficiente y conectar con los huéspedes a través de la misma red mediante correo electrónico, SMS o telefonía. Las operaciones comerciales también se gestionan en la misma red, creando un intercambio de información perfecto y agilizando las operaciones tanto en el hotel como entre las ubicaciones.

Y lo que es más importante, los hoteles inteligentes equilibran las tecnologías digitales con el toque humano, ayudando al personal a ofrecer de forma eficiente mejores experiencias a los huéspedes, permitiéndoles personalizar su experiencia según sus expectativas y simplificando la gestión de las operaciones para todos los empleados.

Capacitar al personal para mejorar la experiencia de los huéspedes

Para mejorar la experiencia de los huéspedes, muchos hoteles han adoptado tecnologías digitales como la inteligencia artificial (IA) y el servicio de atención al cliente basado en el Internet de las cosas (IoT). Esta tendencia no hará sino acelerarse con la expansión del sector hotelero: muchas cadenas hoteleras prevén aumentar el número de habitaciones entre un 5 % y un 15 %.

Pero, en muchos casos, la adopción de tecnologías digitales que acompaña a la expansión ha eliminado el toque humano de las interacciones entre el personal y los huéspedes. Esto no se traduce en mejores experiencias para los huéspedes. Es necesario un nuevo planteamiento.

Un hotel inteligente integra tecnologías digitales a todos los niveles, conectando las interacciones internas del personal, las comunicaciones con el exterior y las interacciones con los huéspedes, e integrándolas con las operaciones del hotel. La IA y la automatización se combinan con tecnologías avanzadas de telecomunicaciones, computación en la nube y tecnologías de red para permitir una coordinación y un intercambio de información sincronizados y sin fisuras.

De este modo, los responsables de la toma de decisiones disponen de información actualizada sobre el terreno en función de sus necesidades, mientras que la dirección empresarial de alto nivel puede llegar hasta el personal del hotel.

La forma de conseguirlo marca la diferencia. Si se estructura e implementa correctamente, el hotel inteligente puede aportar beneficios a todos los niveles de las operaciones hoteleras. Pero cada pieza del rompecabezas tiene sus propios retos que hay que superar.



Facilitar la comunicación del personal para mejorar la capacidad de respuesta y la colaboración

La primera consideración es facilitar la comunicación, la colaboración y la capacidad de respuesta del personal. El personal debe poder compartir información entre sí y con los clientes de forma rápida y sencilla para ofrecer un nivel de servicio acorde con las expectativas de los clientes. Las tecnologías digitales deben facilitar:

- **La sintonización con las diversas necesidades del viajero conectado**, que espera comunicación y actualizaciones antes, durante y después de la estancia en el hotel
- **La prestación de una experiencia personalizada** a cada huésped en función de sus necesidades únicas para ayudar al hotel a destacar en un mercado competitivo
- **La prestación de un servicio sin contacto eficaz** sin comprometer la seguridad real o percibida del cliente
- **La reducción de la necesidad de interacciones del personal** implementando una automatización mayor en las habitaciones sin comprometer la calidad del servicio personalizado
- **La concesión a los huéspedes de un mayor control** de su estancia sin vulnerar la eficacia de las operaciones o los servicios ofrecidos a otros huéspedes
- **La satisfacción de las necesidades de personalización de los huéspedes de hoteles específicos** dentro de amplias cadenas o nichos de mercado mediante la introducción de aplicaciones en un grado específico de cada hotel
- **La integración de teléfonos de habitación avanzados y personalizables** con otras tecnologías, ya que la telefonía sigue siendo un elemento básico de la experiencia hotelera y una expectativa de los huéspedes
- **La explotación de aplicaciones digitales muy críticas**, como IPTV y vídeo a la carta en las habitaciones, así como la señalización digital mejorada e interactiva

Un componente importante de esta infraestructura orientada al huésped y a la experiencia es la conexión Wi-Fi 6 o Wi-Fi 7 fiable y de alta velocidad. Pero debe aprovecharse estratégicamente, no basta con ofrecer una conexión Wi-Fi para que los huéspedes naveguen por Internet. Un marco potente y personalizable que soporta y conecta toda la comunicación interna y externa permite a los hoteles inteligentes subir el nivel de personalización de los huéspedes.

Mejorar las operaciones del día a día

Más allá de las necesidades del personal, los hoteles también deben garantizar que las operaciones empresariales diarias sean mejoradas por las integraciones tecnológicas. La mejor forma de conseguirlo es con redes reactivas, configurables y de alto rendimiento que admitan:

- Seguridad integrada, que incluye tanto ciberseguridad como videovigilancia, así como notificaciones en tiempo real tanto para la ciberseguridad como para la seguridad física para crear un marco de seguridad sin fisuras
- Seguimiento y gestión simplificados de activos conectados con IoT y servicios basados en la ubicación
- Mantenimiento sin fisuras de la continuidad de la actividad entre ubicaciones con soluciones de red basadas en la nube
- Ajuste de los métodos de integración de redes a las necesidades y cuestiones financieras, en particular los modelos de financiación de gastos de capital (CAPEX) y gastos operativos (OPEX) que mejor se adapten a las situaciones financieras de cada hotel



Con una perfecta integración de la red y un conjunto de capacidades tecnológicas cuidadosamente estudiadas, los hoteles inteligentes pueden mejorar todas las operaciones. Pueden dotar al personal creativo y polivalente de la formación eficiente y las potentes herramientas que necesitan para establecer y mantener relaciones eficaces con los clientes. Como resultado, el personal puede ofrecer las experiencias personalizadas que esperan los huéspedes sin añadir costes significativos ni complejidad a las operaciones del hotel.

Al mismo tiempo, los hoteles pueden ofrecer la experiencia conectada mejorada que esperan los viajeros, al tiempo que reducen la dependencia del personal y sin comprometer la seguridad digital o física. Y lo que es más importante, los hoteles pueden prepararse para el futuro en medio de una elevada rotación de personal, simplificando el traspaso al nuevo personal, reduciendo la dependencia del conocimiento tribal y mejorando la autonomía operativa.

Posibilitar interacciones de nivel superior para mejorar las experiencias de los huéspedes y los procesos de negocio

Transformarse en un hotel inteligente requiere considerar no solo las capacidades técnicas en sí, sino también cómo se relacionan e integran con la realidad operativa del hotel. Una transformación eficaz permite que el personal se comunique y colabore de forma eficiente, que los huéspedes reciban una mejor experiencia y que las operaciones empresariales se vean simplificadas.

Dotar de medios al personal para colaborar eficazmente

El personal necesita herramientas de comunicación potentes y personalizables porque es fundamental que puedan acceder a la información que necesitan, filtrando al mismo tiempo la que no necesita para una tarea concreta. Estas herramientas deben facilitar una coordinación eficaz con la dirección, simplificar los flujos de trabajo y reducir la confusión. Y también deben ser fáciles de aprender.

Por ejemplo, la notificación automatizada de incidencias libera al personal para que pueda centrarse en asuntos de mayor prioridad, como las peticiones de los huéspedes. Esto también se traduce en una mayor autonomía y flexibilidad para los equipos locales, mejorando su capacidad de respuesta y reduciendo al mismo tiempo la necesidad de supervisión administrativa.

Una [plataforma de comunicaciones como servicio](#) (CPaaS) basada en la nube puede proporcionar la estructura técnica para mejorar la comunicación y la colaboración del personal. Las soluciones basadas en la nube ofrecen una implementación flexible y ligera con una supervisión mínima. Combinada con un conjunto completo de herramientas de comunicación disponibles según sea necesario, una CPaaS basada en la nube pone en manos del personal unas comunicaciones sincronizadas a la perfección, al tiempo que minimiza los costes y la complejidad.

Facilitar un mayor control de los huéspedes y capacidad de respuesta del personal

Una solución de participación digital integral se puede aprovechar para garantizar que esta mayor capacidad de colaboración y comunicación se traduzca en una mejor experiencia para los huéspedes. Una solución integral que conecte al personal, a los clientes y a la dirección a través de una plataforma de comunicaciones puede ayudar al personal a prestar un mejor servicio al acercarlo a las demandas de los clientes, al tiempo que proporciona a los propios clientes un mayor control de su propia experiencia.



Conectar a los huéspedes y al personal a una red homogénea puede lograrse con Wi-Fi de alta velocidad a la carta. Al integrar las comunicaciones del personal y de los huéspedes en una sola red, el personal puede ayudar a los huéspedes a personalizar más fácilmente su propia experiencia, desde antes de que lleguen hasta después de que se hayan ido.

La automatización también es fundamental en este proceso. Confirmar automáticamente los lugares de alojamiento de los huéspedes y enviar notificaciones automáticas a los huéspedes interesados para informarles de las habitaciones disponibles son tácticas sencillas pero eficaces que pueden mejorar la experiencia del huésped y diferenciar las ofertas. El envío de notificaciones automáticas al personal a través de la misma plataforma que utilizan para comunicarse con los huéspedes y entre sí facilita la coordinación del personal y su respuesta a las peticiones de los huéspedes.

Armonizar las integraciones digitales con las operaciones hoteleras

Para que un hotel inteligente sirva realmente a toda la empresa, las integraciones tecnológicas digitales de nivel superior también deben ajustarse a las operaciones empresariales. Los directores y el personal técnico deben poder configurar y gestionar fácilmente todo el sistema: Esto requiere una red única que pueda soportar múltiples tipos de tráfico con capacidad para segmentar, demarcar y asignar ancho de banda, con lo cual el hotel podrá priorizar el tráfico de carácter crítico para el huésped, el negocio y la seguridad en función de las necesidades.

Pero no hay dos hoteles iguales: cada uno tomará su propio camino hacia la transformación en hotel inteligente en sus propios plazos, pudiendo cambiar las necesidades a medida que se avanza. Por lo tanto, la solución ideal también debe admitir opciones de red locales, híbridas o totalmente basadas en la nube, con la posibilidad de pasar de una a otra según cambien las circunstancias sin necesidad de incurrir en grandes costes por modificaciones con sustituciones radicales a posteriori.

Un hotel inteligente es también un edificio seguro que garantiza la seguridad física de los huéspedes y el personal mediante videovigilancia, sistemas de alerta, sensores y otros dispositivos conectados. También es primordial una red que proteja estos sistemas con ciberseguridad en el diseño. Las soluciones con seguridad integrada son mucho más rentables y ayudan a los hoteles a mantener sus KPI de seguridad.

En particular, la mayoría de los hoteles no tienen sus propios equipos de TI, lo que limita su capacidad para añadir ciberseguridad adicional cuando sea necesario. Esto también dificulta a los hoteles inteligentes el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la gestión de las integraciones y la resolución de problemas. Cualquier solución debe adaptarse a esta realidad con funciones de mantenimiento y gestión integradas en los conmutadores y puntos de acceso. De este modo, los hoteles pueden evitar situaciones en las que se necesiten varios aparatos más para formar una red funcional. La integración incorporada con la videovigilancia, por ejemplo, facilita la vida a los agentes de seguridad, mientras que el Wi-Fi sin controlador y en malla permite realizar cambios durante las operaciones sin restricciones de hardware.



La integración de los hoteles inteligentes también debe tener en cuenta las tecnologías y herramientas en red existentes. Por ejemplo, muchos hoteles ya han adoptado sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y de gestión de la propiedad (PMS) con los que el personal y los huéspedes están familiarizados y en torno a los cuales se articulan los procesos. La perfecta integración con estos sistemas existentes es un requisito crucial para cualquier solución de hotel inteligente.

Facilitar la adopción e integración con soluciones basadas en normas

La mejor forma de lograr una integración perfecta es con soluciones basadas en normas. Ofrecen la fiabilidad y flexibilidad de eficacia probada necesarias para integrarse con la infraestructura existente, eliminar la necesidad de incurrir en grandes costes por instalaciones con sustituciones radicales y evitar que los hoteles se queden atados a un solo proveedor.

Las opciones basadas en normas también simplifican las futuras sustituciones o actualizaciones al proporcionar la mayor variedad posible de opciones cuando llega el momento de actualizar, lo que permite a los operadores hoteleros elegir las mejores opciones para cada elemento de su hotel inteligente, desplegarlas de forma rápida y sencilla, ampliarlas a su propio ritmo y ajustar los elementos individuales según sea necesario.

Elija al socio adecuado para guiar su recorrido hacia un hotel inteligente

Navegar por el complejo ecosistema de tecnologías que sustentan la infraestructura de los hoteles inteligentes es un reto enorme. Una vez tomada la decisión, los hoteles siguen enfrentándose a la ingente tarea de implementar, integrar, mantener y actualizar eficazmente su solución.

Por eso, el elemento definitivo de cualquier transformación en hotel inteligente es la búsqueda de un socio tecnológico con un profundo conocimiento tanto del sector hotelero como del ecosistema de dispositivos de software y hardware, de cómo encajarlos y cómo ajustarlos a las necesidades específicas y casos de uso del sector.

Alcatel-Lucent Enterprise es ese socio. Con más de 80 años de experiencia tanto en tecnología de redes como en el sector hotelero, nuestros expertos conocen no solo el conjunto de herramientas modernas disponibles, sino también lo que los hoteles necesitan de ellas. La colaboración con Alcatel-Lucent Enterprise combina los conocimientos técnicos y la experiencia de construir la solución adecuada para su hotel con las herramientas que necesita para cultivar un personal con múltiples cualificaciones y eficiente plenamente capacitado para ofrecer mejores experiencias a los huéspedes.



Nuestras ofertas de hardware, software y asistencia cubren todos los elementos de las necesidades infraestructurales de colaboración y redes de un hotel. Se implementan, integran, gestionan y utilizan de la forma más sencilla posible. Esto incluye:

- **La plataforma de comunicaciones Rainbow**, que crea un único punto de acceso para todo el personal, les permite filtrar la información y crear grupos, admite texto en tiempo real, voz, chat de vídeo y un sistema de seguimiento de alertas y resoluciones, al tiempo que se conecta sin problemas a sistemas de IA y CRM
- **Puntos de acceso Wi-Fi 7 avanzados** para una conectividad de alta calidad en tiempo real en cualquier lugar, con ciberseguridad integrada y control de la asignación del ancho de banda, incluidos los dispositivos en las habitaciones, para garantizar que el acceso esté donde sea necesario
- **Bots de chat de seguimiento de activos** que permiten al personal maximizar el uso eficiente de los recursos del hotel y responder rápidamente a las peticiones de los huéspedes
- **Perfecta integración con los principales sistemas de gestión de vídeo** para un despliegue eficaz de la videovigilancia de la seguridad y la prevención de pérdidas
- **Telefonía avanzada** con el servidor de comunicación OmniPCX Enterprise y los teléfonos de oficina inteligentes tanto para el personal como para los huéspedes que se integran con las plataformas de comunicaciones, los asistentes de IA y las redes existentes del hotel
- **Redes contenidas** dentro de una infraestructura de red que mejoran la ciberseguridad segmentando los sistemas, lo que garantiza que un dispositivo en peligro no comprometa toda la red
- **Operadoras automatizadas visuales** que ofrecen a los clientes respuestas rápidas y de alta calidad sin necesidad de recurrir al personal
- **Compatibilidad con contenidos de vídeo y medios digitales** con tecnología de red de nivel empresarial diseñada para el funcionamiento de aplicaciones digitales como IPTV, vídeo a la carta, señalización digital y API de CCTV especiales para una implementación más sencilla.

Nuestras soluciones ofrecen la máxima flexibilidad y pueden implementarse según las necesidades, ya sea en las instalaciones, en la nube o de forma híbrida. Estructuramos estas soluciones para apoyar la transición a un hotel inteligente aprovechando modelos de financiación CAPEX u OPEX que facilitan la transformación. Y nuestros socios acreditados están preparados para ayudar a su hotel a encontrar, implementar y gestionar la solución adecuada.

Elegir una solución de red o comunicación no es solo una cuestión de tecnología o precios. Se trata de una elección de carácter crítico para la misión y el negocio que desempeñará un papel importante en el funcionamiento de su empresa y en la capacidad de ofrecer satisfacción al cliente, mejorar las operaciones y gestionar futuras integraciones de otras tecnologías avanzadas.

Póngase en contacto con nosotros para obtener más información sobre cómo [Alcatel-Lucent Enterprise](#) puede ayudarlo a pasar a una gestión hotelera inteligente y mejorar su cuenta de resultados.