



Otimizando as operações com hotéis inteligentes

Aprimore os fluxos de trabalho da equipe, melhore a experiência dos hóspedes e otimize as operações do hotel com soluções digitais integradas.

Índice

A crescente demanda no setor de hospitalidade exige diferenciação	3
Capacitando a equipe para aprimorar as experiências dos hóspedes	5
Permitindo interações de nível superior para melhores experiências dos hóspedes e processos de negócios	6
Facilitando a adoção e integração com soluções baseadas em padrões	8
Escolha o parceiro certo para orientar sua jornada para o hotel inteligente	8



A crescente demanda no setor de hospitalidade exige diferenciação

Recentemente, o setor de hospitalidade enfrentou desafios significativos. Há cinco anos, muitas redes hoteleiras reduziram despesas ao fechar unidades, consolidar operações e demitir funcionários. Mas o setor está se recuperando. Relatórios recentes mostram um crescimento de 2022 a 2023 em indicadores-chave de desempenho (KPIs), como receita por quarto e valor médio das diárias, em alguns casos chegando a crescer até 73%.¹

A concorrência, no entanto, é a companheira constante da demanda. Os hotéis terão que disputar intensamente para aproveitar a crescente demanda do mercado. Para se destacar da concorrência, os hotéis precisarão diferenciar suas ofertas de forma eficaz e positiva.

A maneira mais simples para os hotéis aproveitarem um mercado em crescimento e melhorarem os KPIs é aumentar as taxas de ocupação. Fazer isso por meio da modernização das instalações exige despesas de capital e riscos de perdas de receita, sem garantia de retorno. Mas, ao alinhar melhor as ofertas dos hotéis às demandas e expectativas dos hóspedes, eles podem atrair clientes de forma mais confiável, maximizando as taxas de ocupação e a fidelidade dos clientes.

A tecnologia digital por si só não é a resposta

Atender às expectativas dos viajantes começa muito antes da chegada do hóspede. É por isso que as tecnologias digitais fundamentam a estratégia de muitos hotéis para atender às expectativas dos viajantes e lidar com desafios mais amplos do setor.

Por exemplo, a maioria dos viajantes hoje espera poder reservar sua estadia on-line.² Eles valorizam mais as avaliações on-line do que comentários boca a boca ao reservar hotéis. E o uso crescente de plataformas de comparação on-line exerce pressão descendente sobre os preços, assim como a explosão de agências de viagens on-line (OTAs), que permitem que os viajantes cuidem das reservas sozinhos.

Enquanto isso, a concorrência aumentou com a chegada de novos participantes, como o Airbnb, oferecendo alternativas simples e de baixo custo, colocando uma pressão significativa sobre os hotéis para oferecer melhores experiências e mais serviços.

O próprio setor de hospitalidade enfrenta uma pressão crescente devido a aquisições e consolidações. O setor continua enfrentando altos níveis de rotatividade de funcionários, o que torna desafiador oferecer aos hóspedes experiências de alta qualidade, de forma consistente.

O que agrava todos esses desafios é o fato de que os clientes esperam que tanto a qualidade quanto a quantidade dos serviços melhorem. Recursos como reservas sem contato, Wi-Fi de alto desempenho e uma presença na web listando comodidades, avaliações, quartos disponíveis e seus respectivos recursos são essenciais. Os hóspedes esperam poder personalizar sua experiência e obter respostas a perguntas e solicitações rapidamente em todos os pontos de contato.

¹ [Viagens de negócios, um fator-chave nos bons resultados do setor hoteleiro](#), Voyages D'Affaires, 22 de Fevereiro de 2024.

² [Pesquisa Global de Tendências de 2024](#), Hilton.



A tecnologia digital por si só não é a resposta. Em muitos hotéis, o toque pessoal foi perdido: os hóspedes recebem ferramentas digitais sem orientação nem suporte. Isso complica os fluxos de trabalho da equipe, tornando as operações muito menos eficientes do que antes. Para se destacarem, os hotéis devem integrar tecnologias digitais para facilitar comunicações mais rápidas e eficientes, tanto internamente para os funcionários quanto entre funcionários e hóspedes. E para ser econômica, essa integração deve ser realizada sem adicionar sobrecarga ou complexidade.

Essa integração da tecnologia digital deve considerar mais do que apenas a tecnologia disponível ou o custo relativo de diferentes opções. Representa a oportunidade de transformar a operação de processos de negócios e de missão crítica no setor de hospitalidade. A maneira como os hotéis abordarão esse processo será crucial.

Um hotel inteligente atende a esses requisitos, levando a integração da tecnologia digital a um novo patamar. Ele usa conectividade de rede de ponta a ponta para sincronizar todos os níveis da operação do hotel. Os funcionários podem se comunicar internamente de forma mais eficiente e se conectar com os hóspedes pela mesma rede usando e-mail, SMS ou telefone. As operações comerciais também são gerenciadas na mesma rede, criando uma troca de informações perfeita e simplificando as operações, tanto no nível individual do hotel quanto entre as localidades.

O mais importante é que os hotéis inteligentes equilibram tecnologia digital e toque humano, ajudando a equipe a oferecer experiências melhores aos hóspedes, permitindo a personalização da estadia conforme suas expectativas e tornando o gerenciamento operacional mais simples para todos os funcionários.

Capacitando a equipe para aprimorar as experiências dos hóspedes

Para melhorar a experiência dos hóspedes, muitos hotéis adotaram tecnologias digitais, como inteligência artificial (IA) e atendimento ao cliente baseado na internet das coisas (IoT). Essa tendência deve se acelerar à medida que o setor de hospitalidade se expande: muitas redes hoteleiras planejam aumentar sua capacidade de quartos em 5 a 15%.

Mas, em muitos casos, a adoção de tecnologias digitais que acompanham a expansão removeu o toque humano das interações entre funcionários e hóspedes. Isso nem sempre resulta em melhores experiências para os hóspedes. É necessário um novo foco.

Um hotel inteligente integra tecnologias digitais em todos os níveis — conectando interações internas da equipe, comunicações externas e interações dos hóspedes, e integrando-as às operações do hotel. IA e automação são combinadas com tecnologias avançadas de telecomunicações, computação baseada em nuvem e tecnologias de rede para permitir compartilhamento e coordenação de informações de forma sincronizada e contínua.

Como resultado, atualizações locais, em tempo real, ficam disponíveis para os tomadores de decisão sempre que necessário, enquanto as diretrizes estratégicas do negócio podem ser repassadas à equipe do hotel.

A maneira como isso é alcançado faz toda a diferença. Se for devidamente estruturado e implementado, o hotel inteligente pode trazer benefícios a todos os níveis das operações do hotel. Mas cada peça do quebra-cabeça vem com seus próprios desafios que devem ser superados.



Facilitar a comunicação entre os funcionários para maior capacidade de resposta e colaboração

A primeira consideração é facilitar a comunicação, a colaboração e a capacidade de resposta da equipe. Os funcionários devem ser capazes de compartilhar informações entre si e com os hóspedes de forma rápida e fácil, para fornecer um nível de serviço alinhado às expectativas do cliente. As tecnologias digitais devem facilitar:

- **O engajamento com as diversas necessidades do viajante conectado**, que espera comunicação e atualizações antes, durante e depois da estadia no hotel
- **A entrega de uma experiência personalizada** a cada hóspede, com base em suas necessidades específicas, para ajudar o hotel a se destacar em um mercado competitivo
- **A oferta de um serviço eficaz "sem contato"**, sem comprometer a segurança real ou percebida pelo hóspede
- **A redução da necessidade de interações entre os funcionários** implementando automação superior nos quartos sem comprometer a qualidade do serviço personalizado
- **A disponibilização de maior controle sobre a estadia para os hóspedes** sem prejudicar as operações eficientes ou os serviços oferecidos a outros hóspedes
- **O atendimento às necessidades de personalização dos hóspedes de hotéis específicos** dentro de grandes redes ou nichos de mercado, introduzindo aplicativos em um nível específico do hotel
- **A integração de telefones de quarto avançados e personalizáveis** com outras tecnologias, já que a telefonia continua sendo um elemento essencial da experiência de hospitalidade, e uma expectativa dos hóspedes
- **A operação de aplicações digitais altamente críticas**, incluindo IPTV e vídeo sob demanda nos quartos, como também a sinalização digital aprimorada e interativa

Um componente importante dessa infraestrutura voltada para os hóspedes e a experiência é o Wi-Fi 6 ou Wi-Fi 7 confiável e de alta velocidade. Mas ele deve ser aproveitado estrategicamente: simplesmente oferecer uma conexão Wi-Fi para os hóspedes navegarem na web não é suficiente. Uma estrutura robusta e flexível, que integra todas as comunicações internas e externas, permite que hotéis inteligentes elevem a personalização da experiência dos hóspedes a um novo patamar.

Melhorando as operações diárias

Além das necessidades da equipe, os hotéis também devem garantir que as operações comerciais diárias sejam aprimoradas pelas integrações tecnológicas. Isso pode ser melhor alcançado com redes reativas, configuráveis e de alto desempenho que suportem:

- Segurança integrada, incluindo cibersegurança e vigilância por vídeo, como também notificações em tempo real para segurança física e cibernética para criar uma estrutura de segurança coesa
- Rastreamento e gerenciamento simplificados de ativos conectados com IoT e serviços baseados em localização
- Manutenção perfeita da continuidade dos negócios entre as localidades, com soluções de rede baseadas em nuvem
- Alinhamento dos métodos de integração de rede com as necessidades e considerações financeiras, especialmente modelos de financiamento de despesas de capital (CAPEX) e despesas operacionais (OPEX) que melhor se adaptam às situações financeiras de cada hotel



Com integração perfeita da rede e um conjunto cuidadosamente selecionado de recursos tecnológicos, hotéis inteligentes podem otimizar todas as operações. Podem fortalecer equipes criativas e versáteis com treinamento eficiente e ferramentas avançadas, necessárias para construir e manter relacionamentos sólidos com os clientes. Como resultado, a equipe pode oferecer as experiências personalizadas que os hóspedes esperam, sem adicionar complexidade ou custos significativos às operações do hotel.

Ao mesmo tempo, os hotéis podem oferecer a experiência conectada que os viajantes esperam, e ainda reduzir a dependência da equipe e sem comprometer a segurança física ou digital. O mais importante é que os hotéis podem preparar suas operações para o futuro em meio à alta rotatividade de funcionários, simplificando as transferências para novos funcionários, reduzindo a dependência do conhecimento informal e melhorando a autonomia operacional.

Permitindo interações de nível superior para melhores experiências dos hóspedes e processos de negócios

Transformar-se em um hotel inteligente exige considerar não apenas as capacidades técnicas em si, mas também como elas se relacionam e se integram à realidade operacional do hotel. Uma transformação eficaz viabiliza comunicação e colaboração ágeis entre os funcionários, melhora a experiência dos hóspedes e simplifica as operações do negócio.

Preparando a equipe para colaborar de forma eficiente

Os funcionários precisam de ferramentas de comunicação poderosas e personalizáveis, pois é fundamental que eles possam acessar as informações necessárias, filtrando aquelas que não são relevantes para uma tarefa específica. Essas ferramentas devem facilitar a coordenação eficiente com a administração, simplificar os fluxos de trabalho e reduzir a confusão. E também devem ser fáceis de aprender.

Por exemplo, relatórios automatizados de incidentes liberam a equipe para se concentrar em itens de alta prioridade, como solicitações de hóspedes. Isso também se traduz em maior autonomia e flexibilidade para as equipes locais, melhorando sua capacidade de resposta e reduzindo a necessidade de supervisão gerencial.

Uma [Plataforma de Comunicações como Serviço](#) (CPaaS) baseada em nuvem pode fornecer a estrutura técnica para melhorar a comunicação e a colaboração entre os funcionários. Soluções baseadas em nuvem permitem implantação flexível e leve, e que precisam de supervisão mínima. Combinada com um conjunto completo de ferramentas de comunicação disponíveis conforme necessário, uma CPaaS baseada em nuvem coloca comunicações perfeitamente sincronizadas nas mãos da equipe, ao mesmo tempo que minimiza custos e complexidade.



Facilitando maior controle dos hóspedes e capacidade de resposta da equipe

Uma solução holística de engajamento digital pode ser aproveitada para garantir que essa capacidade aprimorada de colaboração e comunicação se traduza em uma melhor experiência para os hóspedes. Uma solução holística que conecta funcionários, hóspedes e administração por meio de uma plataforma integrada de comunicação pode capacitar os colaboradores a oferecer um serviço de maior qualidade, aproximando-os das demandas dos hóspedes e, ao mesmo tempo, permitindo que os próprios hóspedes tenham mais controle sobre sua experiência.

É possível conectar hóspedes e funcionários a uma rede homogênea com Wi-Fi de alta velocidade e sob demanda. Ao integrar as comunicações entre funcionários e hóspedes em uma única rede, a equipe pode ajudar os hóspedes a definir facilmente sua experiência personalizada, desde antes de chegarem até depois de irem embora.

A automação também é fundamental para esse processo. Confirmar automaticamente as localidades dos hóspedes e enviar notificações informando sobre os quartos disponíveis são táticas simples, mas poderosas, que podem melhorar a experiência do hóspede e diferenciar as ofertas. Enviar notificações automáticas aos funcionários usando a mesma plataforma que eles usam para comunicar-se com os hóspedes e entre si facilita a coordenação e a resposta às solicitações dos hóspedes.

Alinhando integrações digitais com as operações hoteleiras

Para que um hotel inteligente realmente atenda a todo o negócio, integrações de tecnologia digital de alto nível também devem estar alinhadas às operações comerciais. Os gerentes e a equipe técnica devem ser capazes de configurar e gerenciar facilmente todo o sistema. Isso requer uma rede única capaz de suportar vários tipos de tráfego, com capacidade para segmentar, demarcar e alocar largura de banda, permitindo que o hotel priorize o tráfego crítico para os hóspedes, os negócios e a segurança, conforme necessário.

Mas não há dois hotéis idênticos: cada um seguirá seu próprio caminho rumo à transformação em hotel inteligente em seu próprio cronograma, e as necessidades podem mudar ao longo do caminho. Portanto, a solução ideal também deve oferecer suporte a opções de rede locais, híbridas ou totalmente baseadas em nuvem, com a capacidade de alternar entre elas conforme as circunstâncias mudam, sem a necessidade de modificações dispendiosas e substituição no futuro.

Um hotel inteligente também é um edifício seguro, que protege a integridade física de hóspedes e funcionários por meio de vigilância por vídeo, sistemas de alerta, sensores e outros dispositivos conectados. Uma rede que proteja esses sistemas com cibersegurança por design também é fundamental. Soluções com segurança integrada são consideravelmente mais econômicas, ajudando os hotéis a manter seus KPIs cruciais de proteção e segurança.

Notavelmente, a maioria dos hotéis não tem equipes próprias de TI dedicadas, o que limita sua capacidade de implementar cibersegurança adicional quando necessário. Isso também torna mais difícil para hotéis inteligentes manter a infraestrutura tecnológica, gerenciar integrações e solucionar problemas. Qualquer solução deve acomodar essa realidade com recursos integrados de manutenção



e gerenciamento incorporados em switches e pontos de acesso. Assim, os hotéis podem evitar situações em que vários outros dispositivos são necessários para formar uma rede funcional. A integração com vigilância por vídeo, por exemplo, facilita a vida dos agentes de segurança, enquanto o Wi-Fi sem controlador e em malha permite que alterações sejam feitas durante as operações sem restrições de hardware.

A integração de hotéis inteligentes também deve considerar as ferramentas e tecnologias de rede existentes. Por exemplo, muitos hotéis já adotaram sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e de gestão de propriedades (PMS), com os quais tanto funcionários quanto hóspedes estão familiarizados, e em torno dos quais os processos operacionais são estruturados. A integração perfeita com esses sistemas existentes é um requisito crucial para qualquer solução de hotel inteligente.

Facilitando a adoção e a integração com soluções baseadas em padrões

A integração perfeita pode ser melhor alcançada com soluções baseadas em padrões. Eles oferecem a confiabilidade e a flexibilidade comprovadas necessárias para integração com a infraestrutura existente, eliminam a necessidade de instalações dispendiosas de substituição e evitam que os hotéis fiquem presos a um único fornecedor.

As soluções baseadas em padrões também facilitam futuras substituições ou upgrades, ao oferecer a mais ampla gama de opções no momento da atualização. Isso permite que os operadores hoteleiros escolham as melhores alternativas para cada componente do hotel inteligente, implantem-nas com rapidez e facilidade, cresçam no seu próprio ritmo e ajustem elementos individuais conforme necessário.

Escolha o parceiro certo para orientar sua jornada para o hotel inteligente

Navegar pelo complexo ecossistema de tecnologias que dão suporte à infraestrutura de hotéis inteligentes é um grande desafio. Depois que uma decisão é tomada, os hotéis ainda enfrentam a difícil tarefa de implantar, integrar e manter sua solução atualizada de forma eficaz.

É por isso que o elemento final de qualquer transformação rumo ao hotel inteligente é encontrar um parceiro de tecnologia com um profundo entendimento tanto do setor de hospitalidade quanto do ecossistema de dispositivos de software e hardware, como eles se integram e como se alinham com as necessidades específicas e casos de uso do setor de hospitalidade.

A Alcatel-Lucent Enterprise é esse parceiro. Com ampla experiência no setor de hotelaria e em tecnologias de rede, nossos especialistas entendem não apenas o conjunto de ferramentas modernas disponíveis, mas também o que os hotéis precisam obter delas. Uma parceria com a Alcatel-Lucent Enterprise combina o know-how e a experiência para criar a solução certa para o seu hotel, com as ferramentas necessárias para formar uma equipe multifuncional e eficiente, totalmente capacitada para proporcionar melhores experiências aos hóspedes.



Nosso portfólio de hardware, software e suporte atende a todos os elementos dos requisitos de infraestrutura de rede e colaboração do hotel, e são tão simples quanto possível de implantar, integrar, gerenciar e usar. Isso inclui:

- **A plataforma de comunicação Rainbow**, que cria um ponto de acesso para todos os funcionários, permite que eles filtrem informações e criem grupos, oferece suporte a texto em tempo real, voz, video chat e um sistema de alerta e rastreamento de resolução, ao mesmo tempo em que se conecta perfeitamente aos sistemas de IA e CRM
- **Pontos de acesso Wi-Fi 7 avançados** para conectividade de alta qualidade em tempo real em qualquer local, com cibersegurança integrada e controle sobre alocação de largura de banda, incluindo dispositivos no quarto, para garantir que o acesso esteja disponível em qualquer lugar que seja necessário
- **Chatbots de rastreamento de ativos** permitindo que a equipe maximize o uso eficiente dos recursos do hotel e responda rapidamente às solicitações dos hóspedes
- **Integração perfeita com os principais sistemas de gerenciamento de vídeo** para implantação eficiente de vigilância por vídeo para segurança e prevenção de perdas
- **Telefonia avançada** com o OmniPCX Enterprise Communication Server e Smart DeskPhones para funcionários e hóspedes, que se integram com as plataformas de comunicação, assistentes de IA e redes existentes no hotel
- **Redes contidas** dentro de uma infraestrutura de rede que aumentam a cibersegurança ao segmentar sistemas, garantindo que um dispositivo comprometido não comprometa toda a rede
- **Atendentes visuais automatizados** que fornecem respostas rápidas e precisas às perguntas dos hóspedes, sem a necessidade de envolver a equipe
- **Suporte para conteúdo de vídeo e mídia digital** com tecnologia de rede de nível empresarial projetada para operar aplicativos digitais, incluindo IPTV, vídeo sob demanda, sinalização digital e APIs especiais de CFTV para uma implantação mais simples

Nossas soluções oferecem máxima flexibilidade e podem ser implantadas conforme necessário, seja no local, na nuvem ou de forma híbrida. Estruturamos essas soluções para apoiarem a transição rumo ao hotel inteligente, aproveitando modelos de financiamento CAPEX ou OPEX que tornam a transformação mais acessível. E nossos parceiros credenciados estão prontos e aptos a ajudar seu hotel a encontrar, implementar e gerenciar a solução ideal.

Escolher uma solução de rede ou comunicação não é apenas uma questão de tecnologia ou de preço. É uma escolha decisiva para a missão e para os negócios que desempenhará um papel importante no funcionamento da sua empresa e na capacidade de proporcionar satisfação ao cliente, melhorar as operações e gerenciar futuras integrações de outras tecnologias avançadas.

Contate-nos para saber mais sobre como a [Alcatel-Lucent Enterprise](#) pode ajudar você a fazer a transformação para uma operação de hotel inteligente e melhorar seus resultados financeiros.