

# Mantenga su agilidad

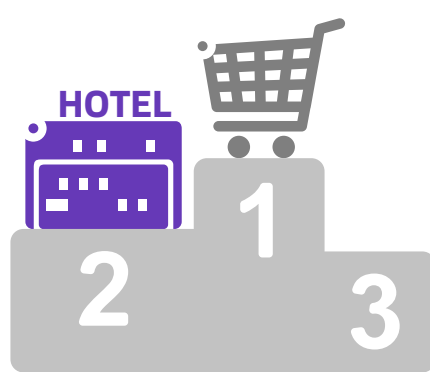
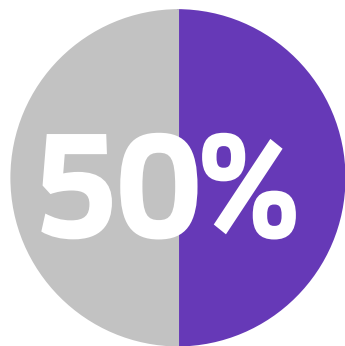
¿Sus operaciones pueden adaptarse a las exigencias de los clientes actuales?



Sus clientes exigen más conectividad y servicios que nunca.

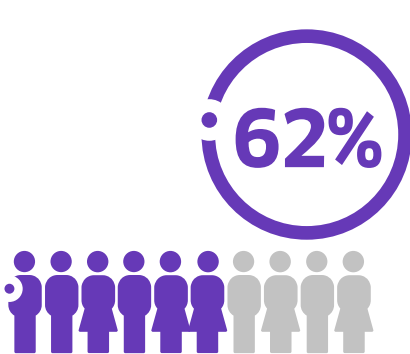
## La infraestructura móvil en el sector de la hostelería

1 de cada 2 visitantes de sitios web son más propensos a hacer negocios con un minorista en línea por medio de un **sitio móvil**.<sup>1</sup>



El sector de la hostelería es el segundo en **interacción móvil** por detrás del comercio minorista.<sup>2</sup>

62% es el porcentaje de los viajeros que prefieren comprar servicios de hotel **por medio de dispositivos móviles en lugar de hacerlo cara a cara**.<sup>3</sup>



de aumento de los pedidos de servicio de habitaciones gracias a los **servicios móviles**.<sup>4</sup>



**El servicio cara a cara ya no resulta suficiente.**

Los clientes esperan que les proporcione **soluciones móviles** y **servicios móviles**.



## 4 consejos para crear operaciones para prestar servicio a clientes móviles

1

### MOVILIDAD DE LOS EMPLEADOS

#### COLABORACIÓN

> Mejore la eficiencia entre equipos distribuidos



#### BYOD

> Ahorre en costes de tecnología móvil, hardware, mantenimiento y costes de reparación



#### DESARROLLAR LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL

> Aproveche la infraestructura inalámbrica y de voz



2

### FLUJO DE TRABAJO EFICIENTE

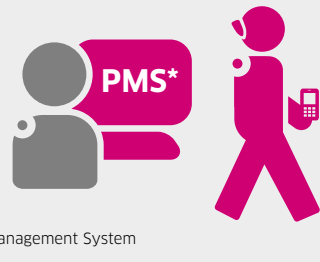
#### OPERACIONES ACELERADAS

> Registro de entrada / salida previo, registro de entrada de grupos, asignación e servicios automática



#### COLABORACIÓN ENTRE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN

> Recepción, administración, servicio al cliente y empleados móviles



#### INTEGRACIÓN CON HERRAMIENTAS DEL HOTEL

> Integración con Property Management Systems, gestión del estado de las habitaciones



3

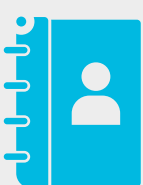
### CENTROS DE SERVICIO MULTICANAL

#### INTERACCIONES E HISTORIAL MULTICANAL

> Escritorio de agente unificado integrado con CRM y aplicaciones específicas del hotel

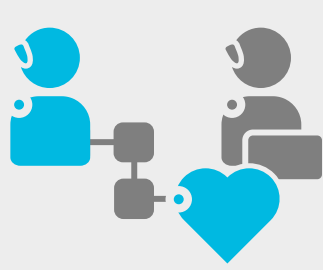


> Historial de clientes multicanal, preferencias, pedidos anteriores, programas de fidelización



#### GARANTÍA DE SEGURIDAD DE CONTACTO PERSONALIZADA

> Enrutamiento dinámico al agente preferente



> Formación de agentes, seguimiento de conversaciones de servicio

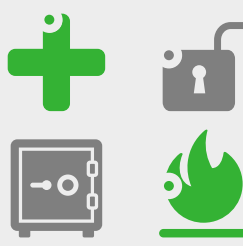


4

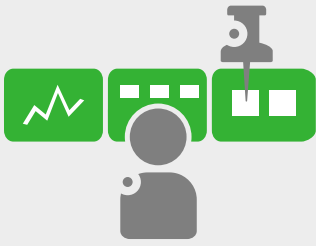
### GESTIÓN DE EMERGENCIAS

#### RECONOCIMIENTO DE INCIDENCIAS EN TIEMPO REAL

> Seguimiento y localización automáticos de llamadas al 911/112

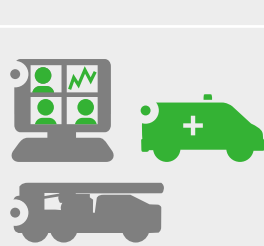


> Integración con sistemas de alarma e indicadores del hotel



#### NOTIFICACIONES Y COLABORACIÓN EN TIEMPO REAL

> Notificaciones para el personal y los clientes: en todos los dispositivos y en el hotel



> Colaboración del personal de seguridad en tiempo real: conferencia automática en tiempo real



## Consiga que la experiencia de cada cliente sea especial

Más información sobre las operaciones centradas en el cliente →

Fuentes:

1. Smart insights: Estadísticas de marketing móvil
2. Hotel executive: The Foundation of Mobile Engagement in a Hotel
3. Smith Micro: Encuesta en Norteamérica, 2014
4. Hotel Executive: Driving Revenue Through Your Mobile App

enterprise.alcatel-lucent.com es un nombre de dominio de Alcatel-Lucent. Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent Enterprise son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Para saber de otras marcas utilizadas por las empresas filiales de ALE holding, visite: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. ALE Holding no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido. (Diciembre 2015)

Alcatel-Lucent Enterprise

