



Alcatel-Lucent Enterprise und das intelligente Hotel: Optimieren Sie die Effektivität des Personals und die Loyalität der Gäste

Modernisierung und Integration von Hotelprozessen für zukunftsweisende Dienstleistungen, verbesserte Personalabläufe und unvergessliche Gästerlebnisse



Einführung

Das Hotel- und Gaststättengewerbe hat sich in einem schnelllebigem, sich ständig weiterentwickelnden Geschäftsklima rasch an die sich ändernden Kundenanforderungen angepasst. Eine weitere Modernisierung des Hotelbetriebs bleibt jedoch unerlässlich. Da die meisten Hotelsysteme digitalisiert sind, ist beispielsweise ein einfacher Zugang zu einem stabilen Netzwerk von überall eine Notwendigkeit.

Aber das ist nur der Anfang. Hotels benötigen nicht nur integrierte und sichere Netzwerke, sondern auch einfache Möglichkeiten für die Mitarbeiter, sich mit ihrem bevorzugten Gerät mit einer sicheren Arbeitsumgebung zu verbinden, die physischen und Cyber-Sicherheitsschutz sowohl für Menschen als auch für Vermögenswerte bietet. Und all dies muss in die Hotelsysteme integriert werden, um Dienste der nächsten Generation zu ermöglichen, die die Effektivität des Hotels, die Kundentreue und das Gästelerlebnis verbessern.

Lösungsdatenblatt

Optimieren Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter und die Loyalität Ihrer Gäste



Der Schlüssel zu verbesserten Abläufen: Eine modernisierte, integrierte Umgebung für Mitarbeiter

Durch die Verknüpfung der zahlreichen Prozesse eines Hotels und die Bereitstellung neuer und verbesserter Dienstleistungen wird das Gästerlebnis verbessert und die Kundentreue gestärkt, wodurch sich Ihr Hotel auf dem Markt abhebt und mehr Aufträge erhält. Das beginnt mit einer modernisierten, integrierten Umgebung, die es den Mitarbeitern ermöglicht, verschiedene Aufgaben zu bewältigen und gleichzeitig die Aktivitäten zwischen verschiedenen Immobilien, Kollegen, Partnern und Gästen zu koordinieren.

Digitale Tools der nächsten Generation ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, mobil zusammenzuarbeiten und kontextbezogene Informationen über ihr bevorzugtes Medium (Chat, Sprache oder Video) und Gerät (einschließlich Tischtelefon, Smartphone oder professionelles Mobilgerät – DECT oder WLAN) auszutauschen. Dies optimiert die Betriebsabläufe und verbessert den Gästeservice erheblich.

Die drei Säulen eines verbesserten Hotelbetriebs mit digitalen Tools

Die digitale Transformation und Integration ist der Schlüssel zur Verbesserung der Betriebsabläufe eines Hotels und spielt eine entscheidende Rolle für die Kundenzufriedenheit und die Fähigkeit Ihrer Mitarbeiter, den Kunden das zu bieten, was sie wünschen.

Die Verbesserung des Hotelbetriebs durch digitale Tools beruht auf drei Hauptpfeilern:

- 1. Gästebeziehungsmanagement**
- 2. Verbessertes Umfeld für Personal und Dienstleistungen**
- 3. Sicherheitsmanagement**

Untersuchen wir genauer, was die einzelnen Begriffe bedeuten.

Lösungsdatenblatt

Optimieren Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter und die Loyalität Ihrer Gäste

1. Gästebeziehungsmanagement

Die Gäste müssen in jeder Phase des Prozesses – von der Buchung über den Check-in bis nach dem Aufenthalt – problemlos mit dem Hotel interagieren können. Digitales Engagement und Self-Services können den Prozess des Guest Relationship Management verbessern, indem sie die Kundenzufriedenheit erhöhen und es dem Personal ermöglichen, sich auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren.

Dies geschieht in der Regel in zwei Formen:

- **Event-Reservierungen und -Buchungen:** Hotels können potenziellen Kunden ihre Einrichtungen und Veranstaltungsräume mit Hilfe von Video-Walkthroughs und anderen interaktiven digitalen Tools zeigen.
- **Beziehung zu den Gästen vor, während und nach ihrem Aufenthalt:** Hotels können dank fortschrittlicher Netzwerktechnologien mehrere Kommunikationskanäle auf verschiedenen Plattformen und Geräten einrichten, um mit den Gästen auf die von ihnen bevorzugte Weise zu interagieren, wie beispielsweise:
 - **Rainbow CPaaS:** Cloud-Technologie, die es Ihnen ermöglicht, Echtzeitkommunikation (Instant Messaging, Sprach-, Video- oder Chatbot-Kommunikation) ohne komplexen Entwicklungsaufwand in bestehende Geschäftsanwendungen, wie z. B. eine Hotel-Gäste-App, zu integrieren.
 - ALE Connect: **Ein Omnichannel Contact Center, das eine optimierte, effektive Verwaltung aller Gäste-Interaktionen (per E-Mail, Live-Chat, soziale Medien und Telefon) ermöglicht**
 - **Sprachanrufe:** Contact Center, CRM-Popup für Kundenbeziehungen
 - Nutzer können sich schnell und einfach über WhatsApp oder andere mobile Apps mit dem technischen Support verbinden



Lösungsdatenblatt

Optimieren Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter und die Loyalität Ihrer Gäste



2. Verbessertes Umfeld für Personal und Dienstleistungen

Die Digitalisierung ermöglicht den einfachen Zugriff auf ein stabiles Netzwerk von jedem Ort aus und verbessert den Zugang für Mitarbeiter, die unterwegs sind. Die Integration von Hotelprozessen und -anwendungen ermöglicht Dienste wie Buchungserinnerungen, Gästeservices und Benachrichtigungen, zuverlässiges WLAN, On-Demand-Kommunikation, IoT-Management, Anlagenverfolgung und Videoüberwachung, wodurch die Agilität der Mitarbeiter gestärkt und die Sicherheit und das Engagement der Kunden verbessert werden.

Dies ist die Grundlage für einen guten Geschäftsbetrieb, der die Flexibilität der Mitarbeiter unterstützt und die nächste Generation von Gästeservices ermöglicht. Eine gute und zuverlässige Kommunikation ist das A und O im Hotelalltag - aber eine einfache Zusammenarbeit vereinfacht diese Aufgaben dank des Wissens- und Informationsaustauschs, der zu einem besseren Verständnis der Mitarbeiter und einer besseren Nachbearbeitung von Gästeanfragen oder Problemen führt.

In Kombination mit der richtigen mobilen Anwendung, die als Begleiter für das Personal und als Hilfsmittel für die tägliche Arbeit entwickelt wurde, kann dies die Effektivität des Personals drastisch verbessern.

Ganz gleich, welches Profil oder welche Funktion Ihr Mitarbeiter oder Ihre Gruppe hat, es gibt für jeden eine digitale Lösung:

- Mobilität der Kommunikation: **Durch DECT und Softphones**
- Allgegenwärtiges Wi-Fi: **Ermöglichen Sie Ihren Gästen, sich überall auf dem Gelände zu verbinden, oder fügen Sie einfach eine temporäre Basisstation für eine einmalige Veranstaltung hinzu.**
- **Interne und externe Zusammenarbeit:** Schnelle, unmittelbare und kontextbezogene Kommunikation über Mobiltelefon, PC oder KI-gesteuerten Chatbot; Rainbow Alert für Notfälle oder andere Echtzeit-Benachrichtigungen
- Operative Zusammenarbeit: **Tauschen Sie Videos und Bilder mit Kollegen oder Partnern aus, um ein besseres Lagebild zu erhalten.**
- Operative Autonomie: **Die Mitarbeiter können sich selbst skalieren und durch eine begleitende Anwendung, die durch Rainbow CPaaS ermöglicht oder erweitert wird, eine größere Autonomie erreichen**

3. Sicherheitsmanagement

Da Cyber- und andere Bedrohungen zunehmen und immer ausgefeilter werden, ist Sicherheit in allen Branchen zu einem Muss geworden - vor allem aber im Gastgewerbe, wo die ständige Fluktuation der Gäste dazu führt, dass Kundendaten, Datenbanken und IoT-Geräte durch Hackerangriffe oder Datenverletzungen gefährdet sind.

Die Integration einer Lösung, die keine externen Anwendungen benötigt, um zu funktionieren, die über automatisierte Prozesse verfügt zur Trennung und Koordination von Arbeitsabläufen, Anwendungen und IoT-Geräten und die einfach zu implementieren ist - ohne dass spezielle Kenntnisse oder Schulungen erforderlich sind -, senkt die Risiken für Hotelbetreiber und bietet einen starken Schutz für Mitarbeiter und Gäste.

Dazu kann gehören:

- Asset-Tracking
- Videoüberwachung
- Türsprechanlagen
- Visueller Benachrichtigungsassistent zum Senden von Warnmeldungen (z. B. Text- oder Audionachrichten mit Rainbow Alert, Notrufe oder Konferenzen über Rainbow Bubbles) an Management und Personal, wenn diese durch IoT, Sensoren, DECT oder Anwendungen ausgelöst werden
- Rainbow-Workflow als Ergänzung zur Cloud

Lösungsdatenblatt

Optimieren Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter und die Loyalität Ihrer Gäste



Eine neue Art des Hotelmanagements, angetrieben durch Technologie

Moderne Hotelimmobilien sind Wunderwerke der digitalen Technologie und des IoT - aber der Betrieb kann fragmentiert und ineffizient werden, wenn Sie Ihr Technologie-Ökosystem nicht integrieren und Ihre Mitarbeiter nicht mit neuen Tools ausstatten, um Hotelservices der nächsten Generation, verbesserte Sicherheit und optimierte Personalabläufe zu ermöglichen.

Unabhängig von Ihrer Größe und Ihren Anforderungen verfügt Alcatel-Lucent Enterprise über eine Fülle von Fachkenntnissen und ist führend bei der Integration von Gastgewerbesystemen mit einer breiten Palette von Lösungen zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und zur Verbesserung des Gästelerlebnisses - vor, während und nach dem Aufenthalt -, um die digitale Signatur Ihres Hotels zu verbessern, die Gästetreue zu erhöhen und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Erfahren Sie unter al-enterprise.com/de-de/industries/hospitality, wie eine verbesserte Mitarbeitereffizienz die Produktivität steigert und das Gästelerlebnis verbessert.