Alcatel-Lucent Enterprise y el hotel inteligente: optimización de la eficacia del personal y la fidelización de los huéspedes

Modernice e integre los procesos hoteleros para ofrecer servicios de nueva generación, optimizar las operaciones del personal y brindar experiencias memorables a los huéspedes

Alcatel·Lucent
Enterprise

Introducción

El sector hotelero se ha adaptado con rapidez a las cambiantes demandas de los clientes en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución. Sin embargo, sigue siendo fundamental avanzar en la modernización de las operaciones hoteleras. Dado que la mayoría de los sistemas ya están digitalizados, resulta esencial contar con una red fiable y accesible desde cualquier lugar.

Pero eso es solo el comienzo. Los hoteles no solo necesitan redes integradas y seguras, sino también formas sencillas de permitir que el personal se conecte, desde su dispositivo preferido, a un entorno de trabajo protegido que garantice la seguridad física y cibernética tanto de las personas como de los activos. Todo ello debe integrarse con los sistemas hoteleros para habilitar servicios de nueva generación que impulsen la eficacia operativa, la fidelización del cliente y la calidad de la experiencia del huésped.

La clave para mejorar las operaciones: un entorno modernizado e integrado para el personal

Conectar los distintos procesos de un hotel y ofrecer servicios innovadores y mejorados eleva la experiencia del huésped y refuerza su fidelización, ayudando al establecimiento a destacar en el mercado y a generar más negocio. Para lograrlo, es esencial disponer de un entorno modernizado e integrado que permita al personal gestionar eficazmente múltiples responsabilidades y coordinar actividades entre diferentes propiedades, compañeros, socios y huéspedes.

Las herramientas digitales de nueva generación permiten a los empleados colaborar desde cualquier lugar, compartiendo información contextual a través de su canal preferido (chat, voz o vídeo) y dispositivo (DeskPhone, smartphone o terminal profesional DECT o WLAN). Esto optimiza las operaciones y eleva significativamente la calidad del servicio al huésped.

Los tres pilares para optimizar las operaciones hoteleras mediante herramientas digitales

La transformación digital y la integración son fundamentales para optimizar las operaciones del hotel y desempeñan un papel clave en la satisfacción del cliente, así como en la capacidad del personal para responder a sus expectativas.

La optimización de las operaciones hoteleras mediante herramientas digitales se apoya en tres pilares principales:

1. **Gestión de las relaciones con los huéspedes**
2. **Entorno mejorado para el personal y los servicios**
3. **Gestión de la seguridad**

A continuación, exploramos en detalle qué aporta cada uno de ellos.

1. Gestión de las relaciones con los huéspedes

Los huéspedes deben poder interactuar fácilmente con el hotel en cada etapa de su experiencia: desde la reserva y el check-in hasta después de la estancia. La interacción digital y los servicios de autoservicio mejoran la gestión de las relaciones con los huéspedes, ya que aumentan la satisfacción del cliente y permiten al personal centrarse en tareas de mayor valor añadido.

Este proceso suele materializarse en dos áreas principales:

- **Reservas de eventos:** los hoteles pueden mostrar a los clientes potenciales sus instalaciones y salas mediante recorridos virtuales en vídeo y otras herramientas digitales interactivas.
- **Relación con los huéspedes antes, durante y después de la estancia:** los hoteles pueden habilitar múltiples canales de comunicación en diversas plataformas y dispositivos para interactuar con los huéspedes del modo que prefieran, mediante tecnología de red avanzada como:
  - **Rainbow CPaaS:** tecnología en la nube que permite integrar comunicaciones en tiempo real (mensajería instantánea, voz, vídeo o chatbot) en aplicaciones empresariales existentes, como una app de huéspedes, sin necesidad de desarrollos complejos.
  - **ALE Connect**: centro de contacto omnicanal que ofrece una gestión optimizada y eficaz de todas las interacciones con los huéspedes (correo electrónico, chat en vivo, redes sociales y teléfono).
  - **Voice calls:** integración con centros de contacto o ventanas emergentes del CRM para gestionar la relación con el cliente.
  - **Asistencia técnica:** los usuarios pueden ponerse en contacto de forma rápida y sencilla a través de WhatsApp u otras aplicaciones móviles.

2. Entorno mejorado para el personal y los servicios

La digitalización proporciona un fácil acceso a una red resistente desde cualquier lugar, lo que mejora el acceso para el personal que se desplaza. La integración de los procesos y aplicaciones del hotel permite servicios como recordatorios de reservas, servicios y alertas para los huéspedes, Wi-Fi fiable, comunicaciones bajo demanda, gestión del Internet de las cosas (IoT), seguimiento de activos y videovigilancia, lo que potencia la agilidad del personal y mejora la seguridad y el compromiso de los clientes.

Esta es la base de unas buenas operaciones comerciales que respaldan la agilidad del personal y permiten ofrecer servicios de última generación a los huéspedes. Las comunicaciones buenas y fiables son fundamentales para las tareas diarias del hotel, pero la colaboración sencilla simplifica esas tareas gracias al intercambio de conocimientos e información que se produce, lo que conduce a una mejor comprensión y seguimiento por parte del personal a la hora de atender las consultas o problemas de los huéspedes.

Cuando se combina con la aplicación móvil adecuada, desarrollada como complemento para el personal y herramienta de utilidad diaria para la autonomía operativa, esto puede mejorar drásticamente la eficacia del personal.

Independientemente del perfil o la función de los miembros de su personal o grupo, existe una solución digital para todos:

- **Movilidad de las comunicaciones:** a través de DECT y softphones
- **Wi-Fi ubicuo:** permita a los huéspedes conectarse desde cualquier lugar de la propiedad o añada fácilmente una estación base temporal para un evento puntual
- **Colaboración interna y externa:** comunicaciones rápidas, inmediatas y ricas en contexto a través del móvil, el ordenador o un chatbot con inteligencia artificial; Rainbow Alert para emergencias u otras notificaciones en tiempo real.
- **Colaboración operativa:** comparte vídeos e imágenes con compañeros o socios para tener una mayor conciencia de la situación.
- **Autonomía operativa:** el personal puede adaptarse y lograr una mayor autonomía a través de una aplicación complementaria habilitada o mejorada por Rainbow CPaaS.

3. Gestión de la seguridad

A medida que las amenazas cibernéticas y físicas se vuelven más sofisticadas, la seguridad se ha convertido en un requisito esencial en todos los sectores, especialmente en el hotelero, donde la constante rotación de huéspedes expone la información personal, las bases de datos y los dispositivos IoT a posibles ataques o brechas de seguridad.

La implantación de una solución integrada —que no requiere aplicaciones externas para funcionar, que incorpora procesos automatizados capaces de separar y orquestar flujos de trabajo, aplicaciones y dispositivos IoT, y que puede desplegarse fácilmente sin necesidad de formación ni conocimientos técnicos avanzados — reduce los riesgos para los operadores hoteleros y proporciona una sólida línea de defensa tanto para el personal como para los huéspedes.

Entre las funcionalidades clave se incluyen:

- Seguimiento de activos
- Videovigilancia
- Interfonos o teléfonos de puerta
- Asistente de notificación visual: permite enviar alertas (mensajes de texto o audio con Rainbow Alert, o llamadas y conferencias de emergencia mediante Rainbow Bubbles) a la dirección y al personal cuando se activan sensores IoT, dispositivos DECT u otras aplicaciones
- Flujo de trabajo Rainbow: solución complementaria en la nube para la gestión automatizada de procesos y alertas.

Una nueva forma de gestionar hoteles, impulsada por la tecnología

Los hoteles modernos son auténticos referentes en el uso de tecnología digital y del Internet de las Cosas (IoT), pero las operaciones pueden fragmentarse y perder eficiencia si no se integra todo el ecosistema tecnológico y se dota al personal de herramientas que faciliten la prestación de servicios hoteleros de nueva generación, refuercen la seguridad y optimicen las operaciones diarias.

Sea cual sea el tamaño o las necesidades de su establecimiento, Alcatel-Lucent Enterprise aporta una amplia experiencia y se sitúa a la vanguardia de la integración de sistemas hoteleros, con un extenso porfolio de soluciones destinadas a aumentar la productividad del personal y enriquecer la experiencia del huésped antes, durante y después de la estancia. Todo ello contribuye a fortalecer la presencia digital de su hotel, fidelizar a los huéspedes y elevar la satisfacción global del cliente.

Descubra cómo una mayor eficacia del personal impulsa la productividad y transforma la experiencia del huésped en al-enterprise.com/es-es/sectores/hosteleria

© 2025 ALE International, ALE USA Inc. Todos los derechos reservados en todos los países. El nombre y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia utilizadas por ALE mediante licencia. Para saber de otras marcas con titularidad exclusiva de ALE, visite www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright. DID25100602ES (noviembre de 2025)

Alcatel·Lucent Enterprise