



Alcatel-Lucent Enterprise e l'hotel intelligente: Efficienza per lo staff, esperienze memorabili per gli ospiti

Modernizza e integra i processi dell'hotel per servizi di nuova generazione, attività più efficienti e ospiti soddisfatti e fidelizzati



Introduzione

Il settore alberghiero si è rapidamente adattato alle nuove esigenze dei clienti in un mercato dinamico e in continua evoluzione. Tuttavia, una modernizzazione ulteriore delle attività degli hotel resta fondamentale. Poichè oggi la maggior parte delle strutture alberghiere è digitalizzata, diventa indispensabile poter accedere facilmente a una rete resiliente da qualsiasi luogo.

Ma questo è solo l'inizio. Gli hotel non hanno bisogno soltanto di reti integrate e sicure, ma anche di strumenti semplici che consentano al personale di connettersi con il proprio dispositivo preferito a un ambiente di lavoro protetto, che garantisca sicurezza sia fisica sia informatica a persone e risorse. Tutto questo deve essere perfettamente integrato nei sistemi dell'hotel per offrire servizi di nuova generazione che migliorino l'efficienza della struttura, la fidelizzazione dei clienti e l'esperienza degli ospiti.

Solution sheet

Efficienza per lo staff, esperienze memorabili per gli ospiti



La chiave per operazioni più efficienti: un ambiente integrato e moderno per lo staff

Connettere i numerosi processi di un hotel e fornire servizi nuovi e avanzati consente di migliorare l'esperienza degli ospiti e rafforzare la fidelizzazione dei clienti, aiutando la struttura ricettiva a distinguersi sul mercato e a espandere l'attività. Tutto parte da un ambiente moderno e integrato che consenta al personale di gestire con facilità diverse responsabilità, coordinando attività tra strutture, colleghi, partner e ospiti.

Gli strumenti digitali di nuova generazione permettono allo staff di collaborare in movimento scambiando informazioni contestuali attraverso la modalità (chat, voce o video) e il dispositivo preferito (DeskPhone, smartphone o dispositivi professionali mobili - DECT o WLAN), migliorando le attività e il livello dei servizi offerti agli ospiti.

Tre elementi fondamentali per attività alberghiere più efficienti grazie a strumenti digitali

La trasformazione digitale e l'integrazione dei sistemi sono fondamentali per migliorare le attività di un hotel e per permettere allo staff di soddisfare le aspettative dei clienti.

Per migliorare le attività alberghiere tramite strumenti digitali ci si deve basare su tre punti principali:

- 1. Gestione delle relazioni con gli ospiti**
- 2. Ambiente migliorato per staff e servizi**
- 3. Gestione della sicurezza**

Analizziamo in dettaglio il significato di ciascuno di essi.

Solution sheet

Efficienza per lo staff, esperienze memorabili per gli ospiti

1. Gestione delle relazioni con gli ospiti

Gli ospiti devono poter interagire facilmente con l'hotel in ogni fase del soggiorno - dalla prenotazione, al check-in, fino al post-soggiorno. Servizi digitali e strumenti self-service migliorano la gestione delle relazioni con gli ospiti, aumentando la soddisfazione dei clienti e permettendo al personale di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto.

Due esempi principali:

- **Prenotazione di sale ed eventi:** gli hotel possono mostrare ai potenziali clienti le proprie strutture e le sale per eventi tramite video walkthrough e altri strumenti digitali interattivi.
- **Relazione con l'ospite prima, durante e dopo il soggiorno:** gli hotel possono utilizzare più canali di comunicazione su varie piattaforme e diversi dispositivi, offrendo agli ospiti modalità di interazione personalizzate tramite tecnologie di rete avanzate, quali:
 - **Rainbow CPaaS:** tecnologia cloud che integra comunicazioni in tempo reale (messaggi, voce, video o chatbot) nelle applicazioni esistenti, come app per gli ospiti senza complessità tecniche
 - **ALE Connect:** contact center omnicanale per gestire tutte le interazioni con gli ospiti (via e-mail, chat, social media e telefono) in modo efficace
 - **Chiamate vocali:** contact center, gestione CRM per la relazione con il cliente
 - Gli utenti possono connettersi rapidamente e facilmente all'assistenza tecnica tramite WhatsApp o altre applicazioni mobili

Solution sheet

Efficienza per lo staff, esperienze memorabili per gli ospiti





2. Ambiente migliorato per staff e servizi

La digitalizzazione garantisce accesso facile e sicuro alla rete da qualsiasi luogo, migliorando l'attività dello staff in movimento. L'integrazione dei processi e delle applicazioni dell'hotel abilita servizi come promemoria di prenotazione, notifiche per gli ospiti, Wi-Fi affidabile, comunicazioni on-demand, gestione dispositivi IoT, asset tracking e monitoraggio video, potenziando l'agilità del personale e migliorando la sicurezza e il coinvolgimento dei clienti.

Questa è la base per un'operatività efficiente, che favorisce l'agilità dello staff e abilita servizi di nuova generazione per gli ospiti. Una comunicazione affidabile è al centro delle attività quotidiane di un hotel, ma una collaborazione semplice aumenta l'efficienza grazie alla condivisione di conoscenze e informazioni, migliorando la comprensione tra i membri dello staff e il follow-up nella gestione delle richieste o dei problemi degli ospiti.

Se combinata con applicazioni mobili dedicate allo staff, sviluppate come strumenti di supporto quotidiano, aumenta notevolmente l'efficacia operativa.

Indipendentemente dal profilo o dalla funzione del personale o del gruppo, c'è una soluzione digitale per tutti:

- **Mobilità nelle comunicazioni:** attraverso DECT e softphone
- **Wi-Fi presente ovunque:** connettività in tutta la struttura, o stazioni temporanee per eventi specifici
- **Collaborazione interna ed esterna:** comunicazioni rapide e ricche di contesto via cellulare, PC o chatbot gestito dall'intelligenza artificiale; Rainbow Alert per le notifiche di emergenza o altre notifiche in tempo reale
- **Collaborazione operativa:** condivisione di video e immagini con colleghi o partner per una maggiore consapevolezza della situazione.
- **Autonomia operativa:** lo staff può ridimensionarsi e raggiungere una maggiore autonomia grazie a un'applicazione di tipo "companion" abilitata o potenziata da Rainbow CPaaS.

3. Gestione della sicurezza

Con la crescente sofisticazione delle minacce informatiche, la sicurezza è diventata un fattore imprescindibile in tutti i settori, ma in particolare in quello alberghiero, dove il continuo ricambio di ospiti espone dati sensibili e dispositivi IoT a rischio di attacchi informatici o violazione dei dati.

L'integrazione di una soluzione che non necessita di applicazioni esterne per funzionare, che dispone di processi automatizzati che separano e orchestrano i flussi di lavoro, le applicazioni e i dispositivi IoT e che è facilmente implementabile, senza richiedere competenze o formazione particolari, riduce i rischi per gli operatori alberghieri e fornisce una solida linea di difesa sia per lo staff che per gli ospiti.

Questo può includere le seguenti funzionalità:

- Asset tracking
- Monitoraggio video
- Citofoni digitali
- Visual Notification Assistant: invio di avvisi testuali o audio tramite Rainbow Alert o chiamate/conferenze di emergenza via Rainbow Bubbles alla direzione e al personale quando vengono attivati da dispositivi IoT, sensori, DECT o applicazioni
- Rainbow Workflow come complemento cloud

Solution sheet

Efficienza per lo staff, esperienze memorabili per gli ospiti



Un nuovo approccio alla gestione alberghiera, alimentato dalla tecnologia

Gli hotel moderni sono veri e propri gioielli digitali e IoT. Senza integrare questi sistemi con la tecnologia e fornire nuovi strumenti allo staff per consentire servizi di nuova generazione, maggiore sicurezza e attività più efficienti, le operazioni possono diventare frammentarie e inefficienti.

Qualunque siano le dimensioni e le esigenze di una struttura, Alcatel-Lucent Enterprise offre esperienza e soluzioni avanzate per l'integrazione dei sistemi alberghieri, che favoriscono l'aumento della produttività dello staff, migliorando l'esperienza degli ospiti - prima, durante e dopo il soggiorno, rafforzando la fidelizzazione degli ospiti e il valore digitale dell'hotel.

Scopri come uno staff più efficiente può incrementare la produttività e rendere memorabile l'esperienza degli ospiti su www.al-enterprise.com/it-it/settori-verticali/hospitality