



Alcatel-Lucent Enterprise e o hotel inteligente: Otimizando a eficácia da equipe e a fidelidade dos hóspedes

Modernize e integre os processos hoteleiros para oferecer serviços de última geração e experiências inesquecíveis para os hóspedes

Resumo da Solução

Otimizando a eficácia da equipe e a fidelidade dos hóspedes



Introdução

O setor de hotelaria se adaptou rapidamente às mudanças nas demandas dos clientes, em um ambiente de negócios acelerado e em constante evolução. Mas a modernização das operações continua sendo essencial. Como a maioria dos sistemas hoteleiros é digitalizada, por exemplo, o acesso fácil a uma rede resiliente de qualquer lugar é uma necessidade.

E isso é apenas o começo. Os hotéis não precisam apenas de redes integradas e seguras, mas também precisam que os funcionários se conectem com seus dispositivos preferidos em um ambiente de trabalho seguro que ofereça proteção física e cibernética, tanto para pessoas quanto para ativos. Tudo isso precisa ser integrado aos sistemas hoteleiros para permitir serviços de última geração que melhorem a eficácia do hotel, a fidelidade dos clientes e as experiências dos hóspedes.

Resumo da Solução

Otimizando a eficácia da equipe e a fidelidade dos hóspedes



A chave para operações aprimoradas: Um ambiente modernizado e integrado para os funcionários

Conectar os diversos processos de um hotel e oferecer serviços novos e aprimorados melhora a experiência dos hóspedes e fideliza os clientes, ajudando seu hotel a se destacar no mercado e conquistar mais negócios. Isso começa com um ambiente modernizado e integrado que permite que a equipe concilie facilmente diversas responsabilidades enquanto coordena atividades entre várias propriedades, colegas, parceiros e hóspedes.

As ferramentas digitais de última geração permitem que seus funcionários trabalhem em movimento, trocando informações contextuais usando seu meio preferido (chat, voz ou vídeo) e qualquer dispositivo (incluindo DeskPhone, smartphone ou dispositivo móvel profissional – DECT ou WLAN), aprimorando as operações e melhorando drasticamente os serviços aos hóspedes.

Os três pilares das operações hoteleiras aprimoradas com ferramentas digitais

A transformação e integração digital são a chave para melhorar as operações de um hotel e desempenham um papel fundamental na satisfação do cliente e na capacidade da sua equipe de fornecer aos clientes o que eles desejam.

O aprimoramento das operações hoteleiras por meio de ferramentas digitais baseia-se em três pilares principais:

- 1. Gestão do relacionamento com os hóspedes**
- 2. Ambiente de trabalho aprimorado para a equipe e os serviços**
- 3. Gerenciamento da segurança**

Vamos explorar cada um deles mais detalhadamente.

Resumo da Solução

Otimizando a eficácia da equipe e a fidelidade dos hóspedes

1. Gestão do relacionamento com os hóspedes

Os hóspedes devem poder interagir facilmente com o hotel em todas as etapas do processo – desde a reserva até o check-in, e após a estadia. O engajamento digital e os serviços self-service podem melhorar o processo de gestão do relacionamento com os hóspedes, aumentando a satisfação do cliente e permitindo que a equipe se concentre em tarefas de maior valor agregado.

Isso geralmente assume duas formas principais:

- **Reservas e agendamentos de eventos:** os hotéis podem mostrar aos clientes suas instalações e salas de eventos, usando vídeos e outras ferramentas digitais interativas.
- **Relacionamento com os hóspedes antes, durante e após a estadia:** os hotéis podem implantar vários canais de comunicação em diversas plataformas e dispositivos para interagir com os hóspedes da maneira que eles preferirem, por meio de tecnologia de rede avançada, como:
 - **Rainbow CPaaS:** tecnologia em nuvem que permite integrar comunicações em tempo real (mensagens instantâneas, voz, vídeo ou chatbot) a aplicativos comerciais existentes, como um aplicativo para hóspedes de hotéis, sem engenharia complexa
 - **ALE Connect:** um contact center omnicanal que oferece uma maneira simplificada e eficaz de gerenciar todas as interações com os hóspedes (por e-mail, chat ao vivo, mídias sociais e telefone)
 - **Voice calls:** contact centers, pop-up de CRM para relacionamento com o cliente
 - Os usuários podem se conectar de forma rápida e fácil ao suporte técnico via WhatsApp ou outros aplicativos móveis

Resumo da Solução

Otimizando a eficácia da equipe e a fidelidade dos hóspedes





2. Ambiente de trabalho aprimorado para a equipe e os serviços

A digitalização proporciona fácil acesso a uma rede resiliente a partir de qualquer lugar, melhorando o acesso para os funcionários em movimento. A integração dos processos e aplicativos do hotel permite serviços como lembretes de reservas, serviços e alertas aos hóspedes, Wi-Fi confiável, comunicações sob demanda, gerenciamento da Internet das Coisas (IoT), rastreamento de ativos e monitoramento por vídeo, promovendo a agilidade da equipe e aumentando a segurança e o engajamento do cliente.

Essa é a base para boas operações comerciais que apoiam a agilidade da equipe e possibilitam serviços de última geração aos hóspedes. Comunicações boas e confiáveis são essenciais para as tarefas diárias do hotel, mas a colaboração fácil simplifica essas tarefas graças ao compartilhamento de conhecimento e informações, levando a uma melhor compreensão e acompanhamento da equipe ao atender às solicitações dos hóspedes.

Quando combinado com o aplicativo móvel certo – desenvolvido como um companheiro da equipe e uma ferramenta do dia a dia para autonomia operacional – pode melhorar drasticamente a eficácia da equipe.

Independentemente do perfil ou função do seu funcionário ou da equipe, há uma solução digital para todos:

- **Mobilidade de comunicações:** através de DECT e softphones
- **Wi-Fi onipresente:** permita que os hóspedes se conectem em qualquer lugar da propriedade, ou adicione facilmente uma estação base temporária para um evento pontual
- **Colaboração interna e externa:** comunicações rápidas, imediatas e contextualmente ricas via celular, PC ou chatbot com inteligência artificial. Rainbow Alert para emergências ou outras notificações em tempo real.
- **Colaboração operacional:** compartilhe vídeos e imagens com colegas ou parceiros para maior consciência situacional.
- **Autonomia operacional:** os funcionários podem se adaptar e alcançar maior autonomia por meio de um aplicativo complementar habilitado ou aprimorado pelo Rainbow CPaaS.

3. Gerenciamento da segurança

À medida que as ameaças cibernéticas e outras crescem e se tornam mais sofisticadas, a segurança passou a ser uma necessidade em todos os setores, mas especialmente na hotelaria, onde a rotatividade constante de hóspedes coloca as informações dos clientes, bancos de dados e dispositivos IoT sob o risco de invasões ou violações de dados.

A integração de uma solução que não precisa de aplicativos externos para funcionar, possui processos automatizados que separam e orquestram fluxos de trabalho, aplicativos e dispositivos IoT, e é facilmente implantada — sem a necessidade de habilidades ou treinamento especiais — reduz os riscos para os operadores hoteleiros e fornece uma forte linha de defesa para funcionários e hóspedes.

Isso pode incluir:

- Rastreamento de ativos
- Monitoramento por vídeo
- Portarias
- Assistente de Notificação Visual para enviar alertas (como mensagens de texto ou áudio com o Rainbow Alert ou chamadas de emergência ou conferências via Rainbow Bubbles) para a gerência e a equipe quando acionados por IoT, sensores, DECT ou aplicativos
- Rainbow Workflow como complemento da nuvem

Resumo da Solução

Otimizando a eficácia da equipe e a fidelidade dos hóspedes



Uma nova forma de gestão hoteleira, impulsionada pela tecnologia

As propriedades hoteleiras modernas são maravilhas da tecnologia digital e da IoT — mas as operações podem se tornar fragmentadas e ineficientes sem a integração do seu ecossistema tecnológico e a preparação da equipe com novas ferramentas para permitir serviços hoteleiros de última geração, maior segurança e operações aprimoradas.

Independentemente do tamanho e dos requisitos, a Alcatel-Lucent Enterprise possui uma vasta experiência e está na vanguarda da integração de sistemas de hospitalidade com uma ampla gama de soluções para possibilitar maior produtividade dos funcionários e melhores experiências aos hóspedes — antes, durante e após a estadia — reforçando a assinatura digital do seu hotel, aumentando a fidelidade dos hóspedes e aprimorando a experiência do cliente.

Saiba como a maior eficácia da equipe proporciona maior produtividade e melhora a experiência dos hóspedes em
www.al-enterprise.com/pt-br/setores/solucoes-para-hotelaria