



Transformando el sector hotelero con las soluciones más innovadoras de Alcatel-Lucent Enterprise

Comunicaciones seguras y eficaces para el personal y los servicios de atención al cliente de una nueva era



La nueva industria hotelera

En la industria hotelera, la experiencia del huésped lo es todo, junto con la capacidad de los empleados para alimentar esta experiencia. El reto de los hoteles siempre ha sido brindar un alto nivel de servicio y, al mismo tiempo, mantener a los huéspedes seguros y protegidos. Con la ayuda de la tecnología, esto ahora se puede lograr de una manera completamente nueva.

En Alcatel-Lucent Enterprise, creemos que la tecnología es clave para lograr una experiencia renovada y mejorada para los huéspedes al permitir soluciones eficientes y seguras de comunicaciones, operaciones y servicios al huésped. Como proveedor tecnológico de confianza para el sector hotelero, estamos preparados para ayudar al sector a enfrentarse a la nueva realidad.

Con la transición a las operaciones sin contacto, los hoteles pueden ofrecer a los huéspedes una experiencia más simplificada y eficiente. Al implementar soluciones digitales como los registros de entrada móviles y las llaves de habitaciones inteligentes, los hoteles pueden reducir la necesidad de interactuar en persona y aumentar la comodidad de los huéspedes. Con las experiencias digitales para los huéspedes, los hoteles pueden anticiparse a las necesidades de estos y ofrecer servicios personalizados durante su estancia.

Las valiosas experiencias de los huéspedes están estrechamente relacionadas con la cultura empresarial y el comportamiento eficaz y predictivo del personal. Además, las nuevas tecnologías permiten que el personal esté siempre atento y actualizado para complacer mejor a los huéspedes. El acceso a la información en tiempo real, la búsqueda rápida de soluciones y la propuesta de servicios que pueden ser importantes para un cliente pueden ser posibles para toda la organización gracias a una base de red potente y flexible.

La nueva industria hotelera requiere soluciones innovadoras que combinen tecnología y un toque humano para brindar una experiencia superior a los huéspedes. En ALE, nos comprometemos a ayudar a los hoteles a navegar por esta nueva realidad con las siguientes medidas:

- 1. Mejorar la seguridad:** Es necesario implementar y gestionar nuevos sistemas, dispositivos y aplicaciones de seguridad complejos. Se necesitarán normas de automatización, seguridad y conexión de redes para conectar nuevos dispositivos y servicios de soporte, así como para evitar las brechas de seguridad informática, con el mejor rendimiento y el mínimo esfuerzo.
- 2. Rediseñar el viaje del huésped:** La tecnología reemplazará gran parte del contacto cara a cara entre los huéspedes y el personal. Para garantizar la satisfacción y la comodidad de los huéspedes, así como una calidad de experiencia superior, la red debe proporcionar una conectividad omnipresente y de alta velocidad para una integración fluida con los servicios para huéspedes y sus dispositivos.
- 3. Movilizar de las operaciones internas:** Las operaciones hoteleras confían cada vez más en soluciones basadas en la nube que no requieren hardware ni mantenimiento in situ y se basan en modelos de suscripción de software como servicio (SaaS) para proporcionar las operaciones eficientes y fluidas que los huéspedes esperan.

Folleto

Transformar el sector hotelero con las soluciones innovadoras de Alcatel-Lucent Enterprise

Mejorar la seguridad y la autonomía operativa del hotel

Para prestar servicios eficaces, la red hotelera debe proporcionar elevados niveles de movilidad, calidad de servicio (QoS) y seguridad para que las operaciones hoteleras se desarrollen sin problemas y sin interrupciones durante todo el día.

Alcatel-Lucent [Digital Age Networking](#) proporciona una infraestructura fiable, segura y versátil que permite trabajar desde cualquier lugar con el mejor rendimiento. La familia [Alcatel-Lucent OmniSwitch®](#) y la cartera de redes [Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar WLAN](#) ofrecen una capacidad, seguridad y fiabilidad de vanguardia para cumplir los requisitos relacionados con el retardo reducido y ancho de banda elevado de las aplicaciones móviles para el personal.

Una red inteligente es el principal componente que lo integra todo, puesto que proporciona una conectividad sin interferencias y segura entre los clientes, el personal, los dispositivos y las aplicaciones. La infraestructura de red de ALE, que incluye OmniAccess Stellar Wi-Fi, servicios basados en la ubicación y [Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise Workflow](#), posibilitará estos servicios.

La aplicación Network Advisor, disponible para el personal del hotel, permite al equipo de operaciones recibir alertas y tomar medidas en circunstancias que requieren una reconfiguración rápida de la red. Las acciones propuestas por la aplicación pueden ayudar al personal a hacer frente a las brechas de seguridad, la congestión de la red y otros problemas. A través de la inteligencia artificial, se propone una reconfiguración al equipo operativo local para mantener la experiencia del huésped lo más favorable posible, ya sea en modo predictivo o sobre la marcha.

Folleto

Transformar el sector hotelero con las soluciones innovadoras de Alcatel-Lucent Enterprise





Rediseñar el viaje del huésped

En el competitivo mundo del sector hotelero, brindar una experiencia excepcional a los huéspedes es clave para mantenerse por delante de la competencia. Sin embargo, lograr esto puede ser complejo, sobre todo en un escenario tecnológico que cambia rápidamente. Ahí es donde entra ALE. Diseñadas específicamente para clientes B2B de la industria hotelera, nuestras soluciones tecnológicas innovadoras lo ayudan a impulsar su negocio con lo siguiente:

- **Recorrido por el hotel en realidad virtual o aumentada:** Ofrezca a los huéspedes potenciales una experiencia cómoda e multisensorial de su establecimiento. Esto les permite tomar decisiones fundamentadas sobre su estancia sin salir de su casa u oficina. Nuestras API Rainbow también facilitan la integración de las opciones de comunicación en tiempo real en su sitio web o aplicación móvil, para que pueda conectarse con los huéspedes de forma rápida y eficiente.
- **Asistentes de voz impulsados por la inteligencia artificial:** Brinde a los huéspedes respuestas instantáneas y precisas a las preguntas más comunes de manera fácil y eficiente. Esto no solo mejora la experiencia de los huéspedes, sino que también libera al personal para que concentre sus esfuerzos en brindar servicios personalizados. Nuestro partner, QuickText, estima que esta solución puede aumentar los ingresos directos en línea en un 9 %. El personal también puede aprovechar la IA para medir la satisfacción de los clientes mediante encuestas breves sobre el uso del hotel, los eventos externos y otras variables.

Alcatel-Lucent Enterprise ofrece las últimas soluciones tecnológicas para ayudarlo a ofrecer experiencias excepcionales a los huéspedes, mejorar la eficiencia operativa y aumentar los ingresos. Entendemos las necesidades únicas de la industria hotelera y nos comprometemos a ayudarlo a tener éxito.

Folleto

Transformar el sector hotelero con las soluciones innovadoras de Alcatel-Lucent Enterprise

Habitaciones de hotel inteligentes

El auge de las habitaciones inteligentes en los hoteles obedece a la necesidad de comodidad y seguridad. Estas habitaciones ofrecen automatización de la habitación con control remoto, lo que permite a los huéspedes manejar su entorno de forma independiente. Las habitaciones inteligentes ofrecen varias ventajas, como las siguientes:

- **Las aplicaciones de eConcierge:** Combinan las funciones de control remoto de habitaciones con los servicios del hotel y los pedidos en una sola aplicación para los huéspedes. Estas aplicaciones también ofrecen servicios digitalmente a los huéspedes, aparte de los relacionados con sus habitaciones y las instalaciones. Las soluciones multiplataforma permiten la implantación de eConcierge en varios dispositivos.
- **Tabletas en la habitación o IPTV:** Proporciona un único punto de control para la habitación y los servicios, ofreciendo una buena alternativa para los huéspedes que no quieran instalar una aplicación de eConcierge en su propio dispositivo.
- **Aplicaciones eConcierge complementarias**
 - Todo en uno: La solución multiplataforma eConcierge de Hudini se puede instalar en los dispositivos móviles de los huéspedes, así como en las tabletas e IPTV de los hoteles, lo que permite una comunicación fluida entre los huéspedes y el personal del hotel y puede aumentar la movilidad de los huéspedes y mejorar su experiencia.
 - La solución hotelera de Tapendum ha integrado los servicios de voz de Rainbow en su aplicación para tabletas en la habitación dirigida a los huéspedes que prefieren un enfoque sin contacto.
 - Bowo ofrece una experiencia de conserje auténtica con un gran listado de servicios y lugares de interés locales, lo cual permite a los operadores hoteleros generar ingresos adicionales con un mercado digital local
 - Hay muchas otras soluciones disponibles en el ecosistema de ALE.



Optimización de las operaciones internas

Para ofrecer experiencias excepcionales a los huéspedes, los hoteles deben garantizar que sus operaciones internas sean fluidas y eficientes. Los hoteles pueden optimizar sus operaciones internas y mantener altos niveles con la última tecnología.

Nuestra plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS) Rainbow ofrece canales de comunicación directos como chat, audio y vídeo para los miembros del personal y los huéspedes, lo que facilita la prestación de servicios eficientes y eficaces. Con servicios personalizados implementados con Rainbow Workflow, simplificamos y optimizamos los procesos de negocio digitales para garantizar que el personal del hotel funcione con la máxima eficiencia.

Nuestras soluciones tecnológicas están diseñadas para ser seguras y cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea y las normas de seguridad en la nube, lo que garantiza que los datos de sus huéspedes y las operaciones de su hotel estén siempre protegidos.

Trabajar con ALE le permite aprovechar las últimas soluciones tecnológicas y optimizar sus operaciones internas, mejorar la satisfacción de los huéspedes y aumentar la productividad del personal.

Wi-Fi potente para respaldar la experiencia del huésped y las operaciones internas

Para que los servicios de registro de entrada, en la habitación y en las instalaciones funcionen sin problemas, es necesario contar con una Wi-Fi de alta calidad y omnipresente para que los clientes puedan encontrar información, solicitar servicios o pedir ayuda desde cualquier lugar del hotel. Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar WLAN está adaptada para el sector hotelero y cumple el último estándar de red Wi-Fi con capacidades de alta densidad para espacios comunes y una cobertura para las habitaciones específica y potente.

Folleto

Transformar el sector hotelero con las soluciones innovadoras de Alcatel-Lucent Enterprise

Continuidad, flexibilidad y seguridad en la nube

El sector hotelero no es ajeno a la nube, pero su adopción ha sido mesurada. Los sistemas hoteleros deben estar siempre disponibles para satisfacer ciertas necesidades empresariales, incluso en las circunstancias más extremas. La nube ofrece dos ventajas: una solución para la continuidad de la actividad y la contención de costes en situaciones excepcionales, además de ayudar a optimizar las operaciones y permitir la introducción de nuevas aplicaciones con poco riesgo financiero.

Teniendo en cuenta estos factores, las soluciones de gestión basadas en la nube pueden beneficiar especialmente las operaciones hoteleras. La mayoría de las aplicaciones de PMS (sistema de gestión de establecimientos), CRM (gestión de relaciones con los clientes) y BI (inteligencia empresarial) disponen de versiones en la nube a las que se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar. Además, no requieren hardware ni mantenimiento en las instalaciones y se basan en modelos flexibles de suscripción de software como servicio (SaaS). En caso de cierre parcial o total de un hotel, los trabajadores a distancia pueden acceder a las operaciones que deben estar activas en todo momento, mientras que el resto de los servicios podrían reducirse al mínimo o incluso detenerse.

Alcatel-Lucent Enterprise proporciona servicios basados en la nube mediante un modelo de suscripción para contribuir al avance en la adopción e innovación de la nube. Con [Alcatel-Lucent OmniVista® Cirrus Network Management as a Service](#), los clientes pueden gestionar su red de forma remota, incluso si está totalmente distribuida en varias ubicaciones, que suele ser el caso de las cadenas hoteleras y los centros turísticos.

Alcatel-Lucent Enterprise ofrece sus soluciones con los modelos financieros CAPEX y OPEX. También ofrecemos varios modelos arquitectónicos, como en las instalaciones, en la nube privada y en la nube pública, para satisfacer las necesidades de un grupo diverso de establecimientos. Esta combinación excepcional de opciones financieras y arquitectónicas ofrece una ruta ágil para abordar las necesidades de las empresas hoteleras.

Folleto

Transformar el sector hotelero con las soluciones innovadoras de Alcatel-Lucent Enterprise





Soluciones y servicios innovadores

La industria hotelera sigue enfrentándose al desafío de la economía web, incluidas las agencias de viajes en línea, las plataformas de comparación de precios y los mercados entre pares, así como las adquisiciones y fusiones de operadores. La competencia es alta y las marcas luchan por mantener los indicadores clave de rendimiento, como la tarifa media diaria y los ingresos por habitación disponible. Al mismo tiempo, los huéspedes actuales se sienten empoderados por las redes sociales y las plataformas de clasificación, lo que genera un entorno más exigente que nunca.

Alcatel-Lucent [Digital Age Networking](#) mejora la eficiencia operativa, simplifica la TI e impulsa una experiencia digital y sin contacto para los huéspedes. Esta experiencia incluye servicios integrales de movilidad y automatización en la habitación que pueden funcionar con los dispositivos de los huéspedes para garantizar una experiencia inolvidable y segura al huésped.

El sector hotelero también trabaja con vídeo más que nunca, incluyendo IPTV, CCTV, señalización digital y quioscos interactivos. La compatibilidad con los estándares de vídeo más recientes y la capacidad de adaptar la red también es importante a la hora de invertir en este tipo de tecnologías. ALE proporciona un enfoque integral y fácil de gestionar y admite los flujos de trabajo de vídeo.



Más información

Descubra cómo podemos ayudarlo a abordar los desafíos actuales y ofrecer los servicios innovadores que necesita para triunfar en la nueva industria hotelera.

www.al-enterprise.com/es-es/industries/hospitality

