



Transformando a hospitalidade com as soluções inovadoras da Alcatel-Lucent Enterprise

Garantindo comunicações seguras e eficientes para funcionários e hóspedes em uma nova era



A nova hospitalidade

No setor de hotelaria, a experiência do hóspede é tudo — junto com a capacidade dos funcionários para oferecer essa experiência. O desafio dos hotéis sempre foi oferecer um alto nível de serviço e, ao mesmo tempo, manter os hóspedes seguros e protegidos. Com a ajuda da tecnologia, isso agora pode ser alcançado de uma forma completamente nova.

Na Alcatel-Lucent Enterprise, acreditamos que a tecnologia é fundamental para alcançar uma experiência de hóspede renovada e aprimorada, permitindo comunicações, operações e soluções de atendimento ao hóspede eficientes e seguras. Como um fornecedor confiável de tecnologia para hospitalidade, estamos prontos para ajudar o setor a enfrentar essa nova realidade.

Com a mudança para operações sem contato, os hotéis podem oferecer uma experiência mais simplificada e eficiente aos hóspedes. Ao implementar soluções digitais, como check-ins móveis e chaves de quarto inteligentes, os hotéis podem reduzir a necessidade de interações face a face e aumentar a conveniência dos hóspedes. Essas experiências digitais permitem que os hotéis antecipem as necessidades dos clientes e ofereçam serviços personalizados ao longo de toda a estadia.

As experiências valiosas dos hóspedes estão altamente ligadas à cultura da empresa e ao comportamento responsivo e preditivo da equipe, e as novas tecnologias permitem que a equipe esteja sempre atenta e atualizada para melhor agradar aos hóspedes. Ter acesso a informações em tempo real, encontrar soluções rapidamente e propor serviços que possam

ser importantes para um cliente se torna possível para toda a organização graças a uma infraestrutura de rede poderosa e adaptável.

O novo setor de hospitalidade exige soluções inovadoras que combinem tecnologia e um toque humano para proporcionar uma experiência superior aos hóspedes. Na ALE, estamos comprometidos em ajudar os hotéis a navegar nessa nova realidade:

- 1. Melhorando a segurança:** novos sistemas, dispositivos e aplicações de segurança complexos precisarão ser implantados e gerenciados. Serão necessários padrões de automação, segurança e rede para conectar novos dispositivos e serviços de suporte, além de prevenir violações de segurança cibernética, com o melhor desempenho e o mínimo de esforço.
- 2. Redesenhando a jornada do hóspede:** a tecnologia substituiu grande parte do contato pessoal entre hóspedes e funcionários. Para garantir a satisfação dos hóspedes, bem como uma experiência de qualidade superior, a rede deve fornecer conectividade abrangente e de alta velocidade para uma integração perfeita com os serviços e dispositivos dos hóspedes.
- 3. Modernizando as operações internas (BOH):** as atividades hoteleiras dependem cada vez mais de soluções baseadas em nuvem, que dispensam hardware e manutenção local, e adotam modelos de assinatura SaaS (Software como Serviço) para garantir operações contínuas e eficientes, alinhadas às expectativas dos hóspedes.

Melhorando a segurança e a autonomia operacional do hotel

Para oferecer serviços eficazes, a rede hoteleira deve permitir altos níveis de mobilidade, qualidade de serviço (QoS) e segurança para que as operações hoteleiras funcionem de maneira suave e contínua, 24 horas por dia.

A rede da era digital da [Alcatel-Lucent](#) oferece uma infraestrutura confiável, segura e versátil para suportar o trabalho de qualquer lugar, com o melhor desempenho. A família [Alcatel-Lucent OmniSwitch®](#) e [Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar WLAN](#) oferecem capacidade, segurança e confiabilidade de última geração para atender aos requisitos dos aplicativos móveis dos funcionários, como baixa latência e alta largura de banda.

Uma rede inteligente é o principal componente que reúne tudo, proporcionando conectividade contínua e segura entre hóspedes, funcionários, dispositivos e aplicações. A infraestrutura de rede ALE, incluindo o OmniAccess Stellar Wi-Fi, os serviços baseados em localização e o [Rainbow™ Workflow, da Alcatel-Lucent Enterprise](#), podem permitir esses serviços.

O aplicativo Network Advisor, disponível para a equipe do hotel, permite que a equipe operacional receba alertas e atue em circunstâncias que exijam uma rápida reconfiguração da rede. As ações propostas pelo aplicativo podem ajudar a equipe a lidar com violações de segurança, congestionamento da rede e outros problemas. Por meio da inteligência artificial, uma reconfiguração dinâmica é proposta à equipe operacional local para manter a experiência do hóspede o mais fluida e personalizada possível, seja de forma preditiva ou em tempo real (on-the-run).

Folheto

Transformando a hospitalidade com as soluções inovadoras da Alcatel-Lucent Enterprise





Repensando a jornada dos hóspedes

No competitivo mundo da hospitalidade, oferecer uma experiência excepcional aos hóspedes é fundamental para se manter à frente da concorrência. Entretanto, conseguir isso pode ser um desafio, especialmente em um cenário tecnológico em rápida mudança. É nesse contexto que a ALE se destaca: projetadas especificamente para clientes B2B no setor de hospitalidade, nossas soluções tecnológicas inovadoras ajudam você a acelerar o crescimento do seu negócio com:

- **Tour pelo hotel com realidade virtual ou aumentada:** ofereça aos hóspedes uma experiência conveniente e envolvente sobre sua propriedade. Isso permite que eles possam decidir sobre sua estadia sem sair de casa ou do escritório. Nossas APIs Rainbow também facilitam a integração de opções de comunicação em tempo real em seu site ou aplicativo móvel, para que você possa se conectar com os hóspedes de forma rápida e eficiente.
- **Assistentes de voz com inteligência artificial:** de forma fácil e eficiente, forneça aos hóspedes respostas imediatas e precisas para perguntas comuns. Isso não apenas melhora a experiência do hóspede, mas também libera a equipe para se concentrar em fornecer serviços personalizados. Nosso parceiro, a QuickText, estima que essa solução pode aumentar as receitas diretas on-line em 9%. A IA também pode ser aproveitada pela equipe para avaliar a satisfação do cliente por meio de breves pesquisas sobre o uso do hotel, eventos externos e outras variáveis.

A Alcatel-Lucent Enterprise oferece as soluções tecnológicas mais recentes para ajudar você a oferecer experiências excepcionais aos hóspedes, melhorar a eficiência operacional e aumentar a receita. Entendemos as necessidades exclusivas do setor de hospitalidade e estamos comprometidos em ajudar você a ter sucesso.

Folheto

Transformando a hospitalidade com as soluções inovadoras da Alcatel-Lucent Enterprise

Quartos inteligentes

A ascensão de quartos inteligentes nos hotéis é impulsionada pela necessidade de conforto e segurança. Esses quartos oferecem automação com controle remoto, permitindo que os hóspedes gerenciem seu ambiente de forma independente. Os quartos inteligentes oferecem vários benefícios, como:

- **Aplicações eConcierge:** combina as funções de controle remoto do quarto com os serviços do hotel, em uma única aplicação para hóspedes. Esses aplicativos também disponibilizam aos hóspedes serviços digitais fora dos quartos, e em toda a propriedade. Soluções multiplataforma permitem a implantação do eConcierge em vários dispositivos.
- **Tablets ou IPTV nos quartos:** oferece um único ponto de controle para o quarto e para os serviços, sendo uma boa alternativa para os hóspedes que não desejam instalar o aplicativo eConcierge em seus próprios dispositivos.
- **Aplicativos eConcierge de parceiros**
 - Tudo em um: a solução eConcierge multiplataforma Hudini pode ser instalada nos dispositivos móveis dos hóspedes, bem como em tablets e IPTVs dos hotéis. Isso permite uma comunicação perfeita entre hóspedes e funcionários do hotel, o que pode aumentar a mobilidade e melhorar a experiência do hóspede.
 - A solução de hospitalidade Tependium integrou os serviços de voz Rainbow em seu aplicativo de tablet no quarto para hóspedes que preferem uma abordagem sem contato.
 - A Bowo oferece uma experiência autêntica de concierge com uma ampla lista de serviços e atrações locais, permitindo que os operadores hoteleiros criem receitas adicionais com um mercado digital local.
 - Muitas outras soluções estão disponíveis no ecossistema ALE.



Otimização das operações internas

Para oferecer experiências excepcionais aos hóspedes, os hotéis precisam garantir que suas operações de back-of-house (BOH) sejam perfeitas e eficientes. Os hotéis podem otimizar suas operações de BOH e manter os altos padrões com a tecnologia mais recente.

Nossa plataforma de comunicação como serviço (CPaaS) Rainbow permite canais de comunicação direta, como chat, áudio e vídeo, para funcionários e convidados, facilitando o fornecimento de serviços eficientes e eficazes. Com serviços personalizados implementados usando o Rainbow Workflow, simplificamos e otimizamos os processos de negócios digitais para garantir que a equipe do hotel opere com a máxima eficiência.

Nossas soluções de tecnologia são projetadas para serem seguras e compatíveis com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia e com os regulamentos de segurança na nuvem, garantindo que os dados de seus hóspedes e as operações do seu hotel estejam sempre protegidos.

Trabalhar com a ALE permite que você aproveite as mais recentes soluções tecnológicas e otimize suas operações de BOH, melhore a satisfação dos hóspedes e aumente a produtividade da equipe.

Um Wi-Fi potente melhora a experiência dos hóspedes e as operações internas

Para que o check-in e os serviços no quarto e na propriedade funcionem perfeitamente, é necessário um Wi-Fi de alta qualidade e abrangente, para que os hóspedes possam encontrar informações, solicitar serviços ou pedir ajuda em qualquer lugar do hotel. O Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar WLAN é adaptado para o setor hoteleiro e atende ao mais recente padrão Wi-Fi, com recursos de alta densidade para os espaços comuns e cobertura discreta e potente nos quartos.

Folheto

Transformando a hospitalidade com as soluções inovadoras da Alcatel-Lucent Enterprise

Continuidade, flexibilidade e segurança na nuvem

O setor hoteleiro já está familiarizado com a nuvem, mas sua adoção tem sido moderada. Os sistemas hoteleiros devem estar sempre disponíveis para atender a determinadas necessidades comerciais, mesmo nas circunstâncias mais extremas. Os benefícios da nuvem são duplos: ela oferece uma solução para a continuidade dos negócios e a contenção de custos em situações excepcionais, além de ajudar a otimizar as operações e permitir a introdução de novos aplicativos com pouco risco financeiro.

Esses fatores tornam as soluções de gerenciamento baseadas em nuvem particularmente vantajosas para as operações hoteleiras. A maioria dos sistemas de gestão imobiliária (PMS), gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e inteligência empresarial (BI) tem versões na nuvem que podem ser acessadas a qualquer hora e em qualquer lugar, não requerem hardware nem manutenção local e são baseadas em modelos flexíveis de assinatura de Software como Serviço (SaaS). Em caso de fechamento parcial ou total do hotel, os trabalhadores remotos podem acessar as operações que devem permanecer ativas o tempo todo, enquanto os serviços restantes podem ser reduzidos ao mínimo ou até mesmo interrompidos.

A Alcatel-Lucent Enterprise fornece serviços baseados na nuvem em um modelo de assinatura, para ajudar a avançar a onda de inovação e adoção da nuvem. With [Alcatel-Lucent OmniVista®](#) [Cirrus Network Management as a Service](#), os clientes podem gerenciar sua rede remotamente, mesmo que ela esteja totalmente distribuída por várias localidades, como é frequentemente o caso de redes de hotéis e resorts.

A Alcatel-Lucent Enterprise oferece suas soluções nos modelos financeiros CAPEX e OPEX. Também oferecemos vários modelos de arquitetura, seja local, em nuvem privada ou em nuvem pública, para acomodar as necessidades de um grupo diversificado de propriedades. Essa combinação excepcional de opções de arquitetura e financeiras oferece um caminho fácil para atender às necessidades das empresas de hospitalidade.

Folheto

Transformando a hospitalidade com as soluções inovadoras da Alcatel-Lucent Enterprise





Serviços e soluções inovadores

O setor hoteleiro continua sendo desafiado pela economia da web, incluindo agências de viagens on-line, plataformas de comparação de preços e mercados peer-to-peer, bem como aquisições e consolidações de operadoras. A concorrência é alta e as marcas estão lutando para manter os principais indicadores de desempenho, incluindo a taxa média diária (ADR) e a receita por quarto disponível (RevPAR). Ao mesmo tempo, os hóspedes de hoje são influenciados pelas mídias sociais e pelas plataformas de classificação, criando um ambiente mais exigente do que nunca.

Uma Alcatel-Lucent [Digital Age Networking](#) melhora sua eficiência operacional, simplifica a TI e possibilita aos hóspedes uma experiência digital sem contato. Essa experiência inclui serviços abrangentes de mobilidade e automação no quarto, que podem ser alimentados pelos dispositivos dos hóspedes para garantir uma experiência memorável e segura.

O setor de hospitalidade também utiliza vídeo mais do que nunca, incluindo IPTV, CFTV, sinalização digital e quiosques interativos. Oferecer suporte aos padrões de vídeo mais recentes e ter a capacidade de adaptar a rede também é importante ao investir nessas tecnologias. A ALE tem uma abordagem abrangente e fácil de gerenciar no suporte aos fluxos de vídeo.



Saiba mais

Saiba como podemos ajudá-lo a enfrentar os desafios atuais e viabilizar os serviços inovadores de que você precisa para ter sucesso no novo setor de hospitalidade.

www.al-enterprise.com/pt-br/industries/hospitality

