CICOM
network solutions

WWW.CICOM.ES

CICOM

network solutions

WWW.CICOM.ES

# Conozca la Tecnología que todo Director de Hotel debe conocer para conseguir Diferenciarse

Los hoteles de hoy en día invierten mucho tiempo, esfuerzo y recursos en personal, en publicidad, en tecnología, en decoración, en ropa de cama y flores para las habitaciones y en que los servicios que ofrecen sean de la mejor calidad. ¿Por qué?

En el pasado, los huéspedes buscaban un hotel que les garantizara una habitación limpia, una ducha caliente y una cama cómoda. En la actualidad, buscan un nuevo nivel de comodidad y conveniencia que solo la tecnología puede ofrecer. Ahora, además de dormir bien, también quieren un nivel de comodidad y personalización similar a la que encuentran en su propia casa. Quieren estar conectados a internet como lo hacen en casa, desde varios dispositivos al mismo tiempo y con la mejor cobertura. Cada viajero está equipado con ordenadores portátiles, tabletas, y/o smartphones, por lo que también esperan que su habitación de hotel sea un lugar donde puedan "conectarse". De hecho, lo que hace que un hotel sea "genial" es la tecnología. La tendencia es que los hoteles tengan cada vez más tecnología y que se ofrezcan más y mejores servicios apoyándose en infraestructuras tecnológicas (redes, wifi, smartphones, TV digital, etc.)

Todavía existen en Canarias muchos hoteles que se enfrentan a grandes retos de producción y operativa en medio de una economía muy difícil. Una mayor competencia, menos demanda, mayor exigencia de los huéspedes y el aumento de los costes (incluyendo los costos de infraestructura del personal) se citan a menudo como las principales causas de la situación difícil de competencia y de ocupación que pasan los directores de hoteles para conseguir mejores resultados en sus negocios.

Si bien la tecnología le ofrece a los Hoteles la capacidad de proveer más servicios de valor añadido a la vez que mantienen un control sobre los costos, también representa riesgos. El acceso instantáneo a Internet y a la Información ha representado un arma de doble filo para muchos hoteles y cadenas hoteleras. La información es una gran oportunidad de negocio para la industria hotelera, para aprender más acerca de las preferencias de los clientes, y el motivo de por qué los consumidores eligen un hotel sobre otro.

La información representa una gran oportunidad y una gran amenaza para los hoteles. Ahora hay aplicaciones para teléfonos móviles que saben dónde usted se encuentra y le puede mostrar una lista de todos los hoteles de la zona con comentarios sobre la calidad del Wifi, el servicio, la comida, etc. La información tan explícita y fácilmente accesible nunca ha sido buena para la industria hotelera (sobre todo para aquellos que no ofrecen un servicio de calidad)

Estudios apuntan que dos tercios de las personas comienzan su experiencia de compra (incluyendo hoteles) en Internet. Casi universalmente, los consumidores utilizan la tecnología para investigar y hacer reservas de alojamiento y al finalizar su estancia hacen una valoración de su experiencia y de los servicios del hotel.

Es por ello que los hoteles de todo el archipiélago canario se apresuran por instalar nuevas tecnologías que les ofrezca una ventaja competitiva en ambos nichos de mercado: las personas que viajan por placer y aquellos que lo hacen por negocios. Un punto importante
para competir en este nuevo escenario es contar con la capacidad técnica de capturar todas las oportunidades de punto de contacto de los consumidores en las instalaciones del hotel, desde el momento que pisa el vestíbulo hasta el momento en que se dirigen hacia el aeropuerto o próximo destino.

# ASÍ ES CÓMO DESDE CICOM ANTICIPAMOS QUE SERÁ

EL HOTEL DEL FUTURO

CICOM

EL HOTEL DEL FUTURO

WWW.CICOM.ES

# Así es cómo desde Cicom anticipamos que será el “hotel del futuro”

El cliente entra al Hall del Hotel y va directo a un Stand de Registro de entrada personalizado con pantalla táctil. Después de introducir una Boucher, tarjeta de crédito, dni o pasaporte para ser identificado, el cliente observa un plano del hotel y de su habitación. Junto a la habitación se encuentran actualizaciones opcionales. Aparecen preguntas sobre la pantalla tales como:

***“¿Le gustaría una suite?” o***

***“¿Le gustaría una habitación con vista a la piscina o la playa?”***

Cada opción se muestra junto con el costo adicional asociado. Después de seleccionar (o cambiar) su habitación, el cliente tiene la opción de comprar o adquirir cualquier cosa, desde una película, bebidas, tratamientos de spa, o incluso una llamada de despertador. El final del registro transforma el número de la habitación y la duración de la estadía del cliente en un código de barras o qrcode descargable para teléfonos inteligentes o en una llave plástica de habitación, o incluso en una pulsera. Este dispositivo le permite el acceso a la habitación. Allí, la televisión se convierte en el centro de control personal del cliente. Las actividades y acciones que se pueden hacer desde la propia TV incluyen la posibilidad de pedir servicio de habitaciones, programar la recogida de la lavandería, obtener una llamada de despertador, revisar los eventos locales, hacer reservas en restaurantes o lugares de entretenimiento, contratar excursiones, etc.

Los ajustes de iluminación, temperatura y música se pueden realizar a través de la consola de la televisión. A la salida, la habitación “se apaga” de forma automática para minimizar el gasto de energía y se “activa” cuando regresa el cliente. En todo el hotel, hay señalización digital que promociona los menús más recientes y las opciones de entretenimiento del hotel, también se envían al teléfono inteligente del cliente para pedidos móviles.

Administrar este tipo de flujo de información crítica no será algo fácil. Requiere de una red que:

• Siempre esté disponible: Una vez que la experiencia en el hotel dependa de la red, será más importante que nunca que la red se encuentre siempre disponible.

• Alto desempeño: La red deberá estar igual de disponible y ser tan confiable como el teléfono de la habitación. El servicio debe ser rápido y eficiente.

• Seguro y a salvo: Con tanta información transitando por la red, los clientes solicitarán completa seguridad en cuanto a como la información es clasificada, procesada y almacenada.

Administrar este tipo de flujo de información crítica no será nada fácil.

Requiere de una red que:

CICOM

EL HOTEL DEL FUTURO

WWW.CICOM.ES

# Administrar este tipo de flujo de información crítica no será algo fácil.

## Requiere de una red que:

• **Siempre esté disponible:** Una vez que la experiencia en el hotel dependa de la red, será más importante que nunca que la red se encuentre siempre disponible.

• **Alto desempeño:** La red deberá estar igual de disponible y ser tan confiable como el teléfono de la habitación. El servicio debe ser rápido y eficiente.

• **Seguro y a salvo:** Con tanta información transitando por la red, los clientes solicitarán completa seguridad en cuanto a como la información es clasificada, procesada y almacenada.

# Los servicios principales que tendrá que soportar la tecnología

## en el hotel son los siguientes

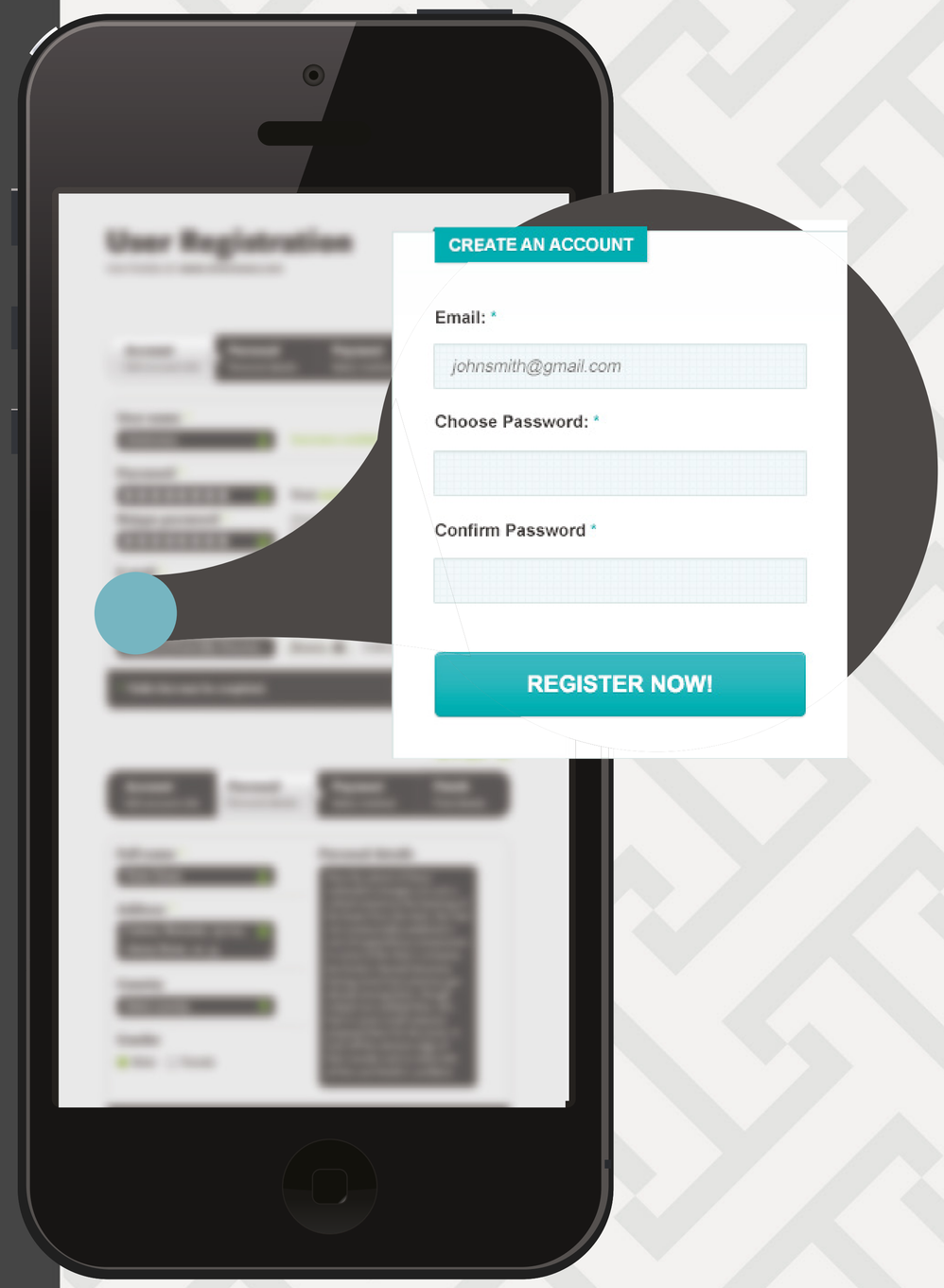
CICOM

EL HOTEL DEL FUTURO

WWW.CICOM.ES

# 01 REGISTRO DIGITAL DE ENTRADA

Registrarse en la habitación de un hotel se parecerá a registrarse en el vuelo de una línea aérea. Las aerolíneas lograron exitosamente hacer que sus clientes se registraran en un stand de autoservicio en vez de con un agente para ser más eficientes y reducir los costos en el procesamiento de pasajeros. Estudios apuntan que el 86% de los pasajeros de líneas aéreas utilizan el registro del autoservicio. Lo que es normal actualmente en los aeropuertos pronto será normal en los hoteles. Los hoteles probablemente superarán rápidamente a los aeropuertos en términos de opciones de personalización



# 02 CONEXIÓN Wi-Fi RÁPIDA, SEGURA, CONFIABLE Y ESCALABLE EN TODO EL COMPLEJO

Los huéspedes dependen cada vez más del Wi-Fi. La mayoría de las personas se conectan a Internet en su vida diaria a través de un ordenador portátil, una tablet o un teléfono móvil. El Wi-Fi es ahora también un factor decisivo para los viajeros al escoger dónde se hospedarán. El acceso a Wi-Fi en un hotel debe ser fácil, confiable y seguro, y cumplir con un número cada vez mayor de requisitos. Con el crecimiento exponencial del uso de Internet, los hoteles cada día más entienden que es un servicio que se ha de ofrecer gratuitamente.

# 03 HOTEL OPERADO CON TELÉFONOS INTELIGENTES

Los teléfonos inteligentes ofrecen actualmente múltiples funciones al viajero. Así como estos teléfonos están reemplazando las tarjetas de embarque para los viajes en avión, no tardarán en sustituir la llave tradicional de la habitación. Los números de habitación y los códigos de entrada serán enviados directamente a su teléfono móvil para que pueda entrar de manera fácil y sin llave. Esto no solo representa una solución para que los huéspedes no pierdan las llaves, sino que también evita los graves riesgos de seguridad que existen con las llaves de banda magnética que almacenan información personal. Sin llaves para regresar, los huéspedes pueden registrar su salida usando sus teléfonos.

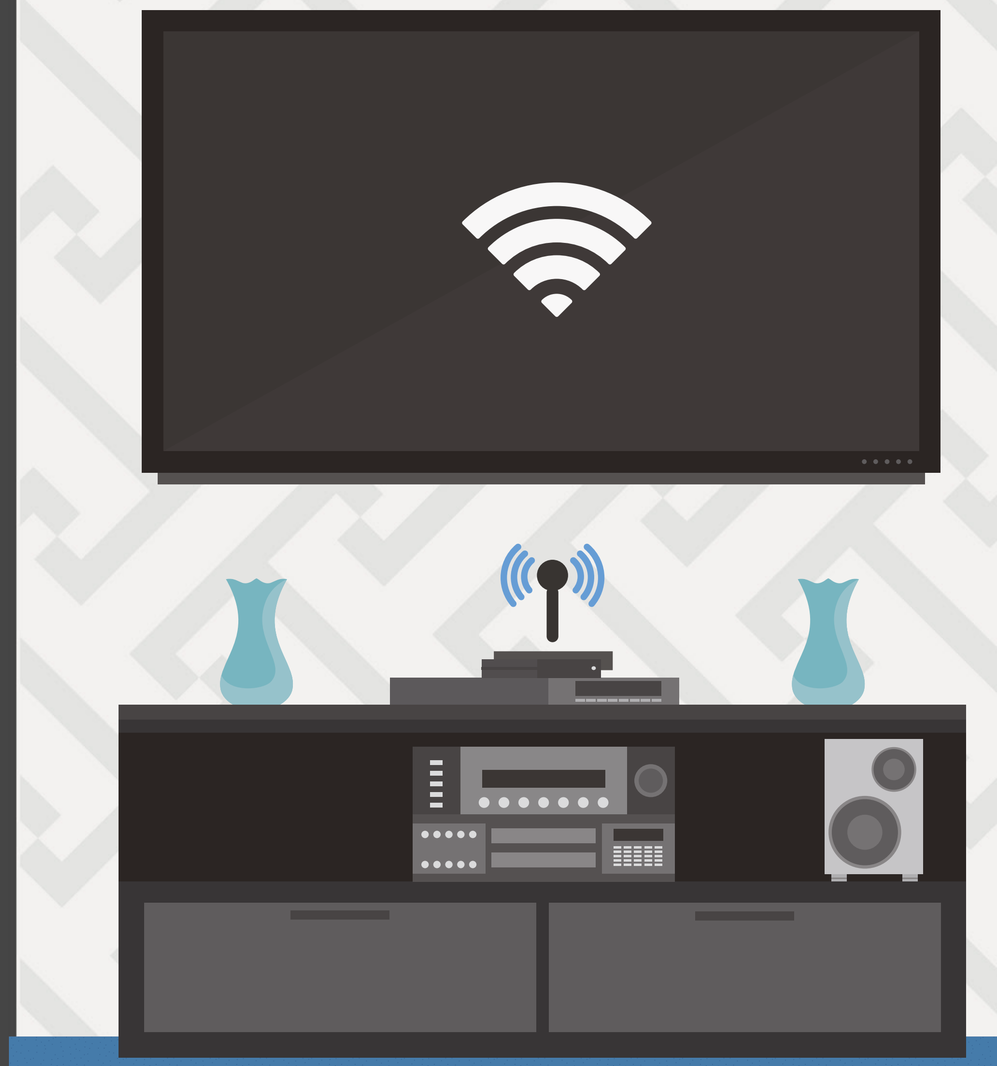
Los teléfonos inteligentes también serán el vehículo tanto para reservar las estancias en el hotel como para obtener los recibos y hacer el papeleo. Por ejemplo, algunos hoteles están consiguiendo ingresos por reservas después de lanzar su sitio web en formato especial para dispositivos móviles. Las reservas móviles son actualmente particularmente importantes respaldando las reservas de última hora y agilizando el stock de habitaciones que estaba por vencer.

# 04 LA TV COMO UN CENTRO DE CONTROL EN LA HABITACIÓN

Además del dispositivo móvil del huésped, la televisión de la habitación del hotel se convertirá en el centro de control y contratación para el viajero. Servirá para todo, desde el reloj de alarma, hasta convertirse en su centro de compras, de entretenimiento y fuente de información sobre el hotel y los alrededores. Por ejemplo, la pantalla en la habitación le ayudará a encontrar y reservar todo, desde reservas en restaurantes hasta entradas para espectáculos y también servirá como un centro comercial en línea del hotel donde los clientes podrán comprar artículos de marca y hacer que se lo envíen y espere por ellos en casa.

Una solución de televisión interactiva para hoteles ofrece los siguientes beneficios para el hotel:

- Presentación directa y dirigida de publicidad, productos y servicios propios del hotel o ajenos al mismo (información de la Cadena, de Partners, de Touroperadores, etc.)
- Ingresos adicionales gracias a las nuevas posibilidades de comercialización de productos y servicios del hotel.
- Ingresos adicionales gracias a las múltiples posibilidades de uso de Internet para sus huéspedes.
- Reducción de costes, tiempos de espera, incidencias, etc en Recepción.
- Registro de las preferencias de los huéspedes, registro de encuestas de satisfacción, envío de recomendaciones, encuestas en internet (tripadvisor), etc.
- Supervisión y Administración centralizada por parte del hotel.



# 05 LOS SENSORES PARA HUÉSPEDES

La eficiencia energética es importante, tanto para el consumidor consciente con el medio ambiente, como para el gerente del hotel consciente de su economía. La mayoría de los hoteles en el futuro poseerán sensores que detectan cuándo hay personas en las habitaciones y cuándo no. Cuando la habitación esté vacía, los ajustes de la habitación del hotel cambiarán (desde la iluminación hasta el aire acondicionado) para asegurarse de que el hotel no desperdicie energía ni dinero. Esta gestión y personalización también podría ser controlada de las TV Interactivas.

# 06 PEDIDOS AL RESTAURANTE DESDE LA TABLET

Del mismo modo que la Plataforma interactiva de televisión será el panel de control de los viajeros dentro de la habitación, los hoteles utilizarán cada vez más las tabletas y aplicaciones móviles hechas especialmente para ellas, para poder asistir a los viajeros durante su estancia. Esto se cumplirá especialmente en los restaurantes y tiendas del hotel. Los pedidos en los restaurantes a través de la pantalla táctil será pronto una opción estándar. El uso de las pantallas táctiles en los restaurantes aumenta la eficiencia del personal y poder utilizar gráficos dinámicos y pantallas le permite al chef promover ofertas especiales y aumentar las ventas.

¿Te imaginas recibir al cliente con una tablet en la habitación? seguro muchos de los huéspedes lo valorarían como una experiencia muy especial y si encima al abrirlo ofrece información interactiva del Hotel y sobre lo que puedes hacer en destino, mil veces mejor.

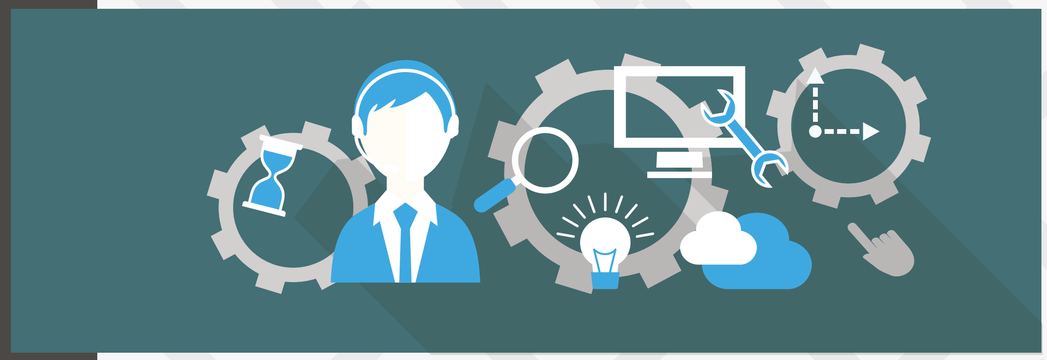
Los dispositivos estarían preprogramados con ebooks, revistas y otros contenidos de interés sobre el hotel. Además los huéspedes puedan llevarlos fuera del hotel. Entre las principales ventajas de ofrecer estos servicios están:

- Favorece la compra por impulso y aumenta el gasto medio por habitación y cliente.
- Reduce costes por la mejora en la gestión y el ahorro en reimpresiones de catálogos.
- Mejora la imagen que los huéspedes perciben del hotel con un interface diseñado a medida del hotel con su imagen corporativa.
- Mejora la visibilidad de los servicios internos del hotel y los presenta de modo más visual con imágenes y videos.
- Resuelve barreras idiomáticas entre el huésped y el hotel en cualquier momento, optimizando la gestión del capital humano del hotel.

# 07 COMUNICACIONES DIGITALES CON LOS EMPLEADOS

La red del hotel es tan importante para las operaciones internas del hotel como lo son para las aplicaciones de contacto con el cliente. El “hotel del futuro” utilizará el aprendizaje digital para mantener a los empleados informados acerca de todo, desde las responsabilidades de turno hasta las actualizaciones del porcentaje de ocupación de la próxima ola de asistentes a la convención y de las necesidades de seguridad. También pueden enseñarse los procedimientos y políticas de la empresa a través de podcasts que pueden descargar en sus teléfonos.

# 08 COMUNICACIONES VoIP



Poder conectarse de distintas maneras y trabajar en diferentes lugares ofrece flexibilidad, pero también puede complicar la realidad del día a día en la colaboración y toma de decisiones dentro del hotel. Un huésped o un empleado del hotel que trate de contactarlo con urgencia, podría tener que dejar un correo de voz en el teléfono de su oficina, enviarle un correo electrónico, un mensaje de texto o instantáneo, ¡Antes de finalmente contactarlo a su teléfono móvil!

## Los nuevos sistemas de comunicaciones en IP pueden ayudar al hotel a:

Ahorro en costes: Las centralitas telefónicas tradicionales han evolucionado hacia el protocolo de Internet (IP) para realizar llamadas. Este tipo de centralitas utiliza Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP) y es conocida como Central telefónica VoIP para Hoteles. Se trata de una solución que reducirá su factura de teléfono entre un 30% y un 80%, reducirá costes de mantenimiento de la centralita de su hotel, eliminará los costes de inversión en la renovación y/o ampliación y en general disminuirán los costes de comunicación del hotel al poder Integrar todas las comunicaciones del hotel , voz fija , voz movil , datos , Internet , mantenimientos de equipos , asesoría especializada , etc. en una sola cuota y un solo proveedor.

Manejar todos sus puntos de contactos: Si bien los sistemas telefónicos tradicionales dirigían las llamadas de voz principalmente en una proporción 1: 1 (es decir, teléfono a teléfono), los sistemas en IP pueden hacer que una sola llamada suene de manera simultánea en varios lugares como en un teléfono de oficina, teléfono móvil o en el de la casa. El personal del hotel que depende de un móvil, o que trabaja en casa, puede ser contactado con mayor facilidad.

Funcionalidad de los dispositivos móviles: Las nuevas soluciones de Comunicaciones IP para hoteles pueden hacer algo más que dirigir su llamada o mensaje. También pueden “dirigir la funcionalidad” del sistema telefónico de la oficina, dando acceso a las preferencias de usuario, marcado rápido, capacidad de conferencia y más en un dispositivo móvil. Actualmente, usted puede iniciar sesión desde cualquier lugar (desde la extensión de su oficina principal, otra ubicación de su empresa, el aeropuerto, un hotel, casa, etc.), y poseer las mismas opciones para comunicarse en cada lugar.

Presencia: Los sistemas de comunicaciones actuales también le permiten especificar cuáles son sus preferencias de comunicación (por ejemplo, contactarme por correo electrónico o mensajería instantánea) y la disponibilidad (no me encuentro disponible y no estaré durante una hora). Esta función (conocida como presencia) hace que no sea necesario enviar el superficial correo o mensaje instantáneo diciendo

## "¿Estás allí?".

Las ventajas de unificar las comunicaciones dentro de un hotel de esta manera pueden ser cuantiosas:

- Desaparecen las dificultades por tener distintos números de contacto: confusión, problemas con la seguridad y la posibilidad de problemas reales durante una urgencia.

- Las solicitudes de los huéspedes son tratadas lo más pronto posible: menos frustración, dejar mensajes, etiquetas telefónicas, etc.

- Las decisiones se toman de manera oportuna y eficaz: pueden contactarse a las personas correctas en el momento preciso.

- Las personas son más productivas: reciben las comunicaciones que necesitan, independientemente del lugar en el que trabajen.

- Un gerente u otro empleado puede trabajar en Tenerife una semana y en Gran Canaria la otra y puede contar en todo momento con todas las opciones de comunicación.

# 09 RESERVA Y COVERTURA DE LLAMADAS

La manera en cómo maneja las llamadas entrantes (su cobertura de llamadas) es uno de los retos más importantes para cualquier organización que trabaja con hospedaje. El tiempo y la planificación son los aspectos más importantes para sus comunicaciones.

Los sistemas de comunicaciones actuales ofrecen opciones avanzadas de cobertura de llamadas inteligentes que se pueden adaptar a la forma en que usted hace negocios. A diferencia de la transferencia de llamadas, la cual simplemente redirige una llamada a otro número de teléfono o extensión, la cobertura inteligente de llamada en los sistemas de comunicación actuales le ofrece la posibilidad y flexibilidad de administrar las llamadas según diferentes criterios. Usted puede definir términos para administrar las llamadas de manera diferente dependiendo de la persona que llama, la hora del día, si la llamada es interna o externa, o si su teléfono está ocupado. Esto es particularmente valioso para lidiar con las reservas durante los periodos en que ocurren más llamadas.

También puede programar su sistema para reconocer a los clientes que repiten, lo que le ofrece el toque personal que impulsa la lealtad y fidelidad del cliente para con el hotel.

El Hotel del futuro puede equipar a sus agentes comerciales del Contact Center con un software que les proporcione información sobre el número de llamadas en espera, en progreso, perdidas, así como el número de agentes en línea y desconectados. Si no hay llamadas en espera, el agente de servicio al cliente puede pasar más tiempo con la llamada actual, aumentando los ingresos y la satisfacción del cliente.

Para el director del hotel esto es clave, ya que puede obtener los informes que necesite para administrar sus campañas de ventas, juzgar el costo de marketing y los esfuerzos de publicidad y observar qué tan buenos son los agentes comerciales manejando las ventas y las llamadas de servicio del hotel.

# 10 DATOS MÚLTIPLES A TRAVÉS DE REDES MULTIPLES

## que pueden ser tanto seguras como compartida

Todas estas nuevas tecnologías y dispositivos móviles harán que aumente considerablemente la demanda en la red por lo requerirá más capacidad. Cada uno de estos flujos de datos deberá estar siempre disponible, es decir, un hotel no puede permitirse el lujo de que se “caiga” el sistema. El desempeño de la red deberá ser óptimo ya que los viajeros esperan que sus transacciones ocurran en tiempo real. Lo más importante es que todos estos datos deberán estar seguros. Las normas de cumplimiento de la Industria de Pago con Tarjeta (PCI, por sus siglas en inglés) exigen un alto nivel de seguridad para cada transacción. La información debe poder fluir de forma segura y eficiente con redundancia incorporada. Las Redes Privadas Virtuales (VPNs) autoconfiguradas y los cortafuegos que utilizan enrutadores inteligentes facilitarán que todo el proceso (dolor de cabeza de la red) cumpla y permanezca acorde a las normas PCI.

La tecnología en los hoteles ya no es simplemente un beneficio, es una necesidad para los huéspedes del hotel. Los clientes esperan más de sus viajes, asumen la conexión Wi-Fi gratuita, poder registrarse a su entrada utilizando un quiosco automatizado o poder gestionar toda su estancia desde un televisor inteligente.
La realidad es que los hoteles que pueden implantar las nuevas tendencias de la tecnología tendrán una ventaja sobre la competencia.

Además, los hoteles que puedan ofrecer más en el camino de la tecnología sofisticada para mejorar la estancia de sus huéspedes marcarán la diferencia en el sector.
Los hoteles que ofrezcan una tecnología intuitiva que ayude a los huéspedes a acceder a contenidos digitales, utilizar sus propios dispositivos y trabajar de manera eficiente lejos de la oficina, estarán cumpliendo con las expectativas crecientes de sus huéspedes y crear más experiencias memorables para estos.