Wifi en el Sector Hotelero

CICOM network solutions

TUoperador estamos para ti

Wifi en el Sector Hotelero

¿Cómo garantizar un servicio Wifi que mejore su imagen de marca y su valoración en internet?;que aumente las recomendaciones positivas, las repeticiones y la experiencia de los huéspedes; y por supuesto que le diferencie frente a la competencia.

CICOM network solutions

TUoperador estamos para ti

ÍNDICE

1.1 La importanciade la Wi-fi en el Siglo XXI 4

1.2 Las estadísticas que los hoteles deben saber en relación al servicio Wi-Fi 5

2.1 Un servicio Wi-Fi puede costar muchos recursos y dinero para el Hotel 6

2.2 Formas en las que un hotel puede estar, actualmente, perdiendo ingresos debido a una mala conexion Wi-Fi 7

2.3 Errores comunes de los Hoteles con su infraestructura WiFi 8

2.4 WIFI gratis vs Wi-Fi de pago 9

2.5 Wifi como un servicio estratégico diferenciador 10

3.1-3.3 Cuatro claves esenciales a tener en cuenta en una infraestructura Wi-Fi para Hoteles 11-13

4.1 Como implantar Wi-Fi en mi hotel 14

4.2 **CICOM**: 20 años Comunicando a los Canarios 15

1.1 LA IMPORTANCIA DE LA WIFI EN EL SIGLO XX1

Las personas, ya sean adultos, niños o ancianos, pasan cada vez más tiempo utilizando dispositivos móviles. Los utilizan tanto para su vida personal como para su vida profesional y los utilizan a cualquier hora del día.

Los huéspedes de los hoteles utilizan su smartphone, su tablet, su ordenador portátil, su smart-TV, consola de video juegos, etc. son dispositivos que forman parte de su vida cotidiana.

Si tenemos en cuenta que en el sector turístico cada vez más se venden experiencias, y que se pretende que el huésped "se sienta como en casa", hay que tener claro que sin Wifi esto no es posible.

Cuantos más servicios y de cuanta mayor calidad sean, mejor será la experiencia del huésped.

Un hotel ofrece diversos servicios que en su conjunto constituyen la oferta del hotel. No todos los servicios son iguales ante los ojos de los clientes, algunos servicios son básicos e imprescindibles: agua caliente, TV, etc. y cada día el servicio de WIFI es considerado como un servicio básico en un hotel de cierto nivel.

El huésped del siglo XXI, acostumbrado a utilizar dispositivos móviles, espera poder conectarse a internet en cualquier lugar y en cualquier momento.

En Canarias, siendo uno de los principales destinos turísticos del mundo, muchos hoteles no ven que el servicio Wi-Fi forma parte de esos servicios esenciales que un hotel debe de prestar como parte de su oferta de alojamiento.

Podemos definir dos tipos de situaciones no deseables: aquellos complejos que no disponen de WIFI, que podemos considerar que se encuentran Fuera de Mercado en lo que a Posicionamiento y Competitividad se refiere, y aquellos que disponen de una infraestructura WIFI deficiente o una mala calidad de servicio.

"Sin WIFI no eres Competitivo"

1.2 LAS ESTADÍSTICAS QUE LOS HOTELES DEBEN SABER EN RELACIÓN AL SERVICIO WIFI

TUoperador estamos para ti

CICOM network solutions

50% De los PCs que se vendieron en 2014 fueron tablets y el 93% de los tablets solo utilizan conexión Wi-Fi.

150 Las veces que los usuarios de dispositivos móviles los revisan al día.

79% Usuarios de smartphones que lo llevan consigo las 24 horas del día.

71% Comunicaciones móviles que fluyen a través de la Wi-Fi.

20% Incremento minimo de la capacidad Wi-Fi que están planeando la mayoría de los hoteles.

54% Los viajeros que han llegado a cancelar reservas porque encontraron más facilidades en otros establecimientos en relación a la Wi-Fi (Tripadvisor).

25% Hoteles a nivel global que interactúan con sus clientes a través de dispositivos móviles.

1hora Tiempo promedio (al día) que los usuarios de smartphones invierten en navegar con sus dispositivos.

90% Personas que tienen dispositivos móviles (y seguirá creciendo hasta el 100% en el tiempo).

64% Hoteles que actualmente ofrecen Wi-Fi gratuito.

80% Viajeros a nivel mundial que le conceden una gran importancia a la Wi-Fi (85% en España).

94% Usuarios de hoteles que citan al Wi-Fi como la más importante de las comodidades (si un hotel no tiene Wi-Fi, el 38% prefiere ir a otro sitio).

2.1 UN SERVICIO WIFI PUEDE COSTAR MUCHOS RECURSOS Y DINERO PARA EL HOTEL

A estas alturas ya sabemos bien que es necesario mejorar la conexión Wi-Fi en un hotel.

Está claro que un servicio Wi-Fi insuficiente es el talón de Aquiles de un hotel.

Las encuestas muestran que los huéspedes demandan una gran experiencia, dónde el Wi-Fi se encuentra en la parte superior de la lista de servicios preferidos por los huéspedes.

Muchos directores de Hoteles son reacios a mejorar la red inalámbrica de su hotel por lo que les supone en términos económicos de inversión.

En este documento queremos convencer al lector que la implantación de una infraestructura Wi-Fi va a ser la mejor inversión que puede realizar un hotel para garantizar su futuro, tanto en términos de ingresos tangibles, como la experiencia del cliente.

2.2 FORMAS EN LAS QUE UN HOTEL PUEDE ESTAR, ACTUALMENTE, PERDIENDO INGRESOS DEBIDO A UNA MALA CONEXION WI-FI

1. Perdida de reservas ocasionadas por las críticas negativas de los clientes en internet sobre el servicio Wi-Fi.

2. La perdida de ventas internas debidas a no poder comprar por internet los productos o servicios del hotel.

3. Eventos corporativos o de ocio cancelados porque la red Wi-Fi no logra cubrir las capacidades necesarias.

4. Pocos huéspedes regresan y repiten porque han tenido una mala experiencia con el servicio Wi-Fi, lo cual pone un freno a su experiencia global dentro del hotel.

5. Pérdida de huéspedes de negocios al no poder trabajar durante su estancia.

2.3 ERRORES COMUNES DE LOS HOTELES CON SU INFRAESTRUCTURA WIFI

Elección de Proveedor y Tecnología

Los hoteles son edificaciones muy diversas y muchas veces muy complejas. Además de los bloques de habitaciones, pueden existir villas, restaurantes, salas de ocio, piscinas, campos de golf, etc. La arquitectura de un hotel será quien a priori defina cual será la mejor tecnología a implementar. Debemos de asegurar el 100% de cobertura no solo en las habitaciones, sino en toda la superficie del complejo.

En general, la implementación de varias tecnologías es lo ideal para poder dar cobertura a todo el complejo. Pero como hemos dicho, el estudio previo es indispensable para asegurar un buen diseño.

La elección del proveedor del servicio es fundamental, hay que tener en cuenta que no hablamos de una instalación casera, sino que hablamos de una de las infraestructuras tecnológicas más importantes del complejo de cara al huésped del hotel. Hemos de contar con un integrador especializado en soluciones wifi para el sector hotelero, con referencias contrastables y que sea capaz de proveer un exquisito soporte post-venta.

El servicio de WIFI ha de estar disponible 24x7x365 por lo que debemos contar con un proveedor que también pueda asegurar esa disponibilidad. Por supuesto, monitorización en tiempo real, soporte remoto, un buen stock de componentes, tiempos de respuesta, personal altamente cualificado y con experiencia, etc. son requisitos que se deben exigir a cualquier proveedor de este tipo de soluciones.

Tan importante como la Solución y el Proveedor es el proceso de Implantación. Debemos de buscar una solución que aproveche al máximo las infraestructuras existentes en el hotel, entre otros motivos porque supondrá una reducción importante de la inversión inicial. Por otro lado, la implantación ha de ser lo más transparente posible para el huésped, sin obras, sin ruidos, sin suciedad, etc. No tener en cuenta estos aspectos puede repercutir en quejas indeseadas de los huéspedes.

Un hotel que posee un WIFI deficiente perderá reservas, ya que los clientes online revisarán las opiniones de otros huéspedes, provocando que los usuarios busquen otra opción.

Un Wi-Fi deficiente o la no existencia de este servicio provocan que los eventos de empresas dentro del hotel se vean disminuidos ya que el hotel no cuenta con las capacidades necesarias para satisfacer sus estándares de exigencia. Pero lo más dañino de un mal servicio Wi-Fi es que pocos huéspedes repetirán y volverán en el futuro por culpa de una mala experiencia.

2.4 WIFI GRATIS VS WIFI DE PAGO

El servicio Wi-Fi gratuito en los hoteles es uno de los servicios más demandados y apreciados por los clientes, a día de hoy en hoteles de 4 y 5 estrellas es casi un requisito indispensable. Así lo demuestran diversos estudios donde encontramos que el 90% de los consultados responden que desearían que el WiFi gratuito estuviera presente en todos los hoteles. Más revelador aún es que el 38% no reservarían si no hubiera WiFi en el hotel.

Pero existen hoteles que todavía no lo dan gratis, ¿por qué?

Existen dos razones básicas:

1. Hoteles que NO pueden ofrecerlo gratuito porque todavía tienen vigente un contrato de explotación compartida con instaladores de WIFI. Este modelo de negocio donde el instalador corría con los gastos de la instalación a cambio de un % de la facturación de la wifi, todavía ata a muchos hoteles y no les deja avanzar ni mejorar. Por suerte, este tipo de contratos de y de proveedores son cada vez más residuales.

2. Hoteles que SI pueden ofrecerlo gratuito, pero como el servicio les supone una fuente de ingresos recurrente, no quieren renunciar a seguir cobrándolo.

El servicio Wi-Fi ya no es opcional, es decir, al igual que el agua caliente se supone que está incluida en el precio, el servicio Wi-Fi es algo que los huéspedes esperan tener al contratar su estancia en un hotel; sobre todo en aquellos huéspedes que provienen de países donde hace mucho tiempo que el WIFI es un servicio gratuito y de altas prestaciones; que casualidad son los países de donde más turistas recibe Canarias (Alemania, Inglaterra, Paises Nórdicos, etc.)

Entonces…la cuestión es si ¿el WiFi debe ser gratuito o de pago?

NO, esa no es una cuestión a plantearse; en los hoteles de 4 y 5 estrellas no hay duda, el servicio de WIFI DEBE SER GRATUITO, DE CALIDAD, FIABLE Y SEGURO.

Existen modelos mixtos, Freemium, donde dependiendo de la calidad del servicio que se desee o la calidad del huésped, se ofrece un nivel de servicio u otro. Es un modelo que también puede ser factible.

2.5 WIFI COMO UN SERVICIO ESTRATÉGICO DIFERENCIADOR

El producto principal en un hotel ya no es sólo el Entorno Físico (Habitación, zonas comunes, piscinas, etc), sino que el cliente valora incluso más la Experiencia y la Conectividad como parte de la Calidad del Servicio.

Contar con una infraestructura Wi-Fi es una decisión tan importante y estrategia como decidir modernizar la piscina, cambiar todos los televisores de las habitaciones, invertir en las áreas comunes, implantar acciones que motiven el consumo interno, etc. El servicio Wi-fi va a tener el mismo impacto o más que cualquiera de estas acciones estratégicas.

Entre las decisiones estratégicas de un hotel están el incrementar los ingresos por cliente, la captación de nuevos clientes y las repeticiones de compra. No tener Wi-Fi o tener un servicio deficiente afectará los resultados de la cuenta de resultados del hotel, afectará la imagen del hotel, las recomendaciones de los clientes, la reputación digital del hotel y mucho más. Todo esto se puede mejorar con cada € invertido en Wi-Fi. Contar con una infraestructura potente y adecuada ofrece actualmente una ventaja competitiva a los hoteles ya que podrán mejorar su oferta de alojamiento y lo harán más rentable.

Cada € destinado a WIFI no es un gasto, es la mejor Inversión que puede hacer un hotelero si de verdad quiere Diferenciarse y ser Competitivo.

3.1 CUATRO CLAVES ESENCIALES A TENER EN CUENTA EN UNA INFRAESTRUCTURA WIFI PARA HOTELES

1. Disponer del 100% de Cobertura, Alta Disponibilidad, Alto Rendimiento, Seguridad, etc.

La infraestructura de WIFI debe cumplir con varios requisitos básicos:

- Se ha de proveer de cobertura a todo el hotel, desde la habitación hasta las zonas comunes así como en los lugares más recónditos del hotel. El huésped tiene que poder conectarse a la WIFI esté donde esté.
- La Wifi siempre ha de estar disponible, siempre debemos poder ofrecer el servicio, y además, el servicio ha de ser de calidad, de alta velocidad de navegación y descarga, sin cortes, sin ningún tipo de problema.
- Y por supuesto, ha de ser seguro; debemos cumplir con la normativa actual vigente y debemos asegurarnos que la información de nuestros clientes está a salvo.

2. Integración con otros servicios del hotel para mejorar la productividad interna.

La infraestructura de WIFI debe poder integrarse con otras soluciones tecnológicas del hotel, como por ejemplo:

- PMS: Programa de Gestión Hotelera
- Comanderos
- Impresoras
- Megafonía IP
- Camara de CCTV
- Telefonía IP
- Intercomunicadores para el staff del hotel

De esta manera no solo repercute de cara al huésped, sino que repercutirá de cada al propio hotel al mejorar la Productividad y Operativa interna.

En general se puede dar una cobertura extensa para mejorar los servicios y trabajos internos del hotel.
No cabe duda que el servicio Wi-Fi es una herramienta que ayudará significativamente a la explotación del hotel.

3. Gestión de Usuarios e Información - Normativa

Una de las cuestiones criticas es gestionar como acceden los usuarios a la infraestructura Wi-Fi del hotel. Se observa en algunos hoteles recepciones saturadas de huéspedes pidiendo claves, quejándose que no entienden como se usa o quejándose que tienen problemas para conectarse. El sistema Wi-Fi no debe convertirse en un problema más para la recepción del hotel.

Una correcta gestión de los usuarios es clave para:

- Garantizar que cada usuario tiene su conexión.
- Tener un control total sobre los usuarios conectados
- Gestionar a los usuarios por sus características de uso y estatus para así poder asociar a cada cliente un determinado tratamiento. Por ejemplo puede ser un cliente VIP o puede ser un cliente que no quiere que sus hijos naveguen por ciertos sitios.
- Asignar una cuenta a cada usuario y tratarlo diferencialmente.
- Asignación de ancho de banda por usuario.
- Normativa. Estar preparados para facilitar a las autoridades información detallada de posibles comportamientos delictivos o maliciosos realizados desde nuestra red.

Aquí es donde entra en juego el HOTSPOT. Este dispositivo es la clave para poder hacer una correcta gestión de la infraestructura Wifi (Usuarios, Conexiones, Seguridad, Control de Ancho de Banda, Históricos, etc) Además le permitirá poder cumplir con la Normativa actual. La elección de esta solución es crítica y es un valor diferenciador a la hora de decantarse por una solución u otra o por un proveedor u otro.

4. Conectividad: Ancho de banda contratado

No solo hemos de contemplar la solución tecnológica, el proveedor de servicios, el hotspot... sino que no podemos olvidarnos de algo fundamental, la velocidad de la conexión, es decir, el ancho de banda contratado al Operador.

Debemos tener en cuenta las necesidades de ancho de banda para poder ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes. El ancho de banda es a día de hoy uno de los elementos cruciales a la hora de diseñar una Solución WIFI. Hemos de tener en cuenta que cada día se consume más ancho de banda, que cada día tenemos más conexiones concurrentes y que cada día el usuario está mejor informado y es más exigente.

Por tanto, la contratación de Servicios de Datos, de Ancho de Banda, no debe tomarse a la ligera. Ha de ser Suficiente y Escalable, Fiable y Seguro y muy importante, diseñado para soportar caídas de servicio (Alta Disponibilidad). Se debe de contar con un Operador de Telecomunicaciones que pueda atender nuestras necesidades actuales y futuras de ancho de banda; que pueda proveernos de la tecnología adecuada para cada caso (xDSL, Fibra Optica, Radio-Enlace, etc.) y que disponga de un Servicio Post-Venta de Calidad. Por supuesto, siempre es preferible contar con un proveedor local, cercano y con experiencia en el sector en cuestión.

4.1 COMO IMPLANTAR WI-FI EN MI HOTEL

TUoperador estamos para ti

CICOM network solutions

PASO 1:

Entender la WIFI no es una tecnología más, sino que es un Gran Valor Diferencial frente a la Competencia, una fuente de ingresos y un Servicio que puede mejorar nuestra Imagen de Marca en Internet.

Por supuesto, entender que se trata de una Inversión y no de un Gasto.

PASO 2:

Preguntar, consultar, buscar, etc. sobre los proveedores locales de este tipo de Soluciones. Encontrar el proveedor correcto es fundamental.

PASO 3:

Solicitar un estudio previo y conseguir una oferta económica un estudio de amortización, un plazo de entrega y un plan de implantación así como una propuesta de servicio de mantenimiento.

PASO 4:

Definir el proceso de implantación y definir bien cuales son los resultados que se desea obtener, de forma que sean cuantificables y medibles

PASO 5:

Establecer los niveles de calidad de servicio que se han de cumplir

PASO6:

Prepararse para olvidarse de quejas de huéspedes, de quejas touroperadores, de quejas de la Cadena, de malas puntuaciones online (tripadvisor), de estar mal posicionado en comparativas y frente a la competencia, de perder clientes, etc.

PASO7:

¡Prepárese para mejorar!

4.2 CICOM: 20 AÑOS COMUNICANDO A LOS CANARIOS

CICOM es una empresa Canaria de Soluciones Integrales de Telecomunicaciones especializada en ayudar a las empresas a diseñar, implantar y gestionar sus Sistemas de Telecomunicaciones con éxito para mejorar su operativa, ayudarles a crecer y expandirse, incrementar la productividad de sus empleados, modernizarles mediante el uso de nuevas tecnologías e integrar con éxito sus sistemas de comunicaciones con otras aplicaciones informáticas y procesos internos.

Nuestra clara Orientación al Cliente nos lleva a proponer Soluciones a Necesidades Particulares.

Nuestra Filosofía es poner al alcance de nuestros clientes la mejor Tecnología, entendiéndola como aquella que mejor satisfaga las necesidades de nuestros clientes, más allá de Marcas, Fabricantes o Tendencias.

Por tanto, centramos nuestros esfuerzos en realizar un buen análisis inicial de la problemática existente, para después, tras un exhaustivo estudio, proveer la Tecnología que mejor cumpla con los requisitos establecidos.

Es en el proceso de Consultoría, de Análisis de Situación, donde nuestro Equipo Humano aporta un Valor Diferencial que se traduce en una Propuesta a Medida de las Necesidades de nuestros Clientes.

Soluciones a Necesidades:

- WIFI – WIMAX
- Centrales Telefónicas
- Plataforma de TV Digital Interactiva
- Redes / Comunicaciones / Networking
- Control de Accesos
- Video Vigilancia
- Socio Sanitario
- Mantenimiento de Instalaciones

¡Contacte con nosotros!

www.cicom.es

www.cicom.es

CICOM
network solutions

TUoperador
estamos para ti