



CAMBIAMOS LA CONVERSACIÓN EN LA HOSTELERÍA

Un paso adelante en la experiencia del cliente



LA INNOVACIÓN TRAE CONSIGO MÁS COMODIDAD Y SATISFACCIÓN

Sin importar dónde esté, el viajero quiere utilizar las mismas tecnologías que emplea en su casa u oficina. Por eso, cada vez es más frecuente que se aseguren, antes de reservar habitación, de que el hotel cuenta con las tecnologías necesarias. Para responder a la creciente demanda, Alcatel-Lucent Enterprise está ayudando a hoteles e inmuebles de todo el mundo a hacer el cambio a los servicios digitales. Como resultado, desde el servicio de habitaciones hasta los trámites de salida se pueden realizar con solo tocar un botón o la pantalla, gracias a una nueva generación de dispositivos como los galardonados teléfonos Alcatel-Lucent o los smartphones y tabletas móviles de sus huéspedes.

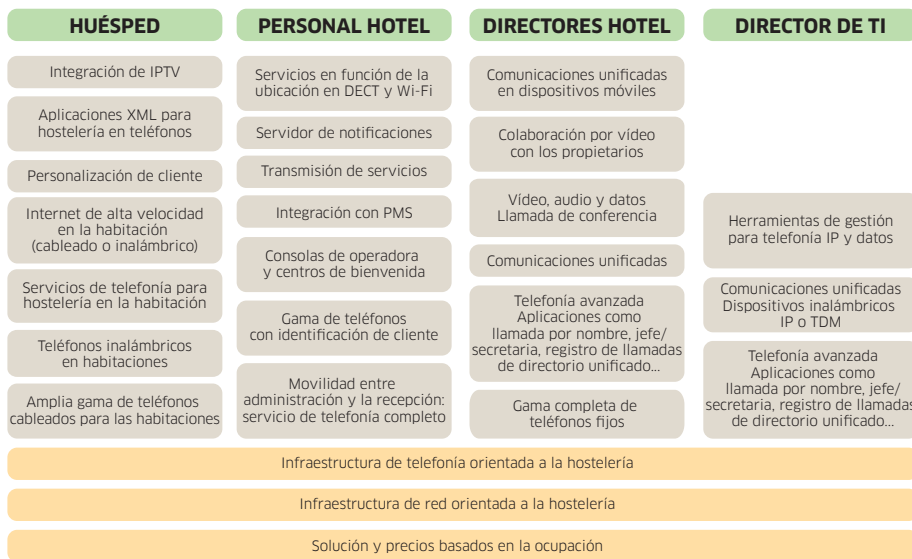




UNA EXPERIENCIA TOTALMENTE CONECTADA

Una amplia gama de terminales para habitaciones cableados e inalámbricos pueden conectarle a sus clientes: el Smart DeskPhone Alcatel-Lucent 8088 y su fabuloso paquete de aplicaciones para hoteles, la gama Smart DeskPhone con audio de banda ancha y ergonomía mejorada y los eficaces terminales IP-SIP y SIP-analógico.

Imagínese que pueda tener el control de las habitaciones y los servicios hoteleros a su alcance con solo tocar una pantalla, igual que con cualquier otra aplicación. El Smart DeskPhone 8088 y el paquete de aplicaciones Smart Guest centralizan el control de aparatos en la habitación y conectan a los clientes con los servicios del hotel y las reservas. Los clientes pueden controlar su entorno y personalizar sus opciones según sus preferencias.



¿SABÍA QUE...?

Con 80 resorts en los cinco continentes y el crucero Club Med 2, Club Méditerranée es el líder mundial de las “vacaciones todo incluido”. Para crear una red dinámica de comunicaciones integradas para clientes y empleados, Club Med eligió una solución de servicios gestionados en varias fases de Alcatel-Lucent Enterprise. La solución, basada en el servidor de comunicaciones Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server, proporcionará servicios de valor añadido a los huéspedes, como Wi-Fi en las habitaciones y servicios multimedia y telefónicos por el televisor.

“Buscábamos un socio a largo plazo, no solo un proveedor de equipos inmediato. Elegimos a Alcatel-Lucent Enterprise por su extensa línea de productos, su experiencia en el sector y su presencia en todo el mundo. Estamos convencidos de que Alcatel-Lucent Enterprise entiende nuestros objetivos y trabajará con nosotros para alcanzar nuestra meta de llegar a ser el experto mundial en vacaciones “todo incluido” exclusivas, distendidas y multiculturales”.

MICHEL WOLFOVSKI, VICEPRESIDENTE EJECUTIVO Y DIRECTOR FINANCIERO DE CLUB MED

“Hemos conseguido ahorros considerables. En nuestro caso (192 habitaciones), no es necesario llevar a cabo instalaciones de cableado en las habitaciones. El coste de la aplicación es muy inferior al coste de los teléfonos físicos y el cableado. También podemos actualizar las reservas en cuanto el servicio de limpieza se haya encargado de dejar las habitaciones preparadas mediante un código en el dispositivo móvil del empleado”.

ANDERS JUNGER, DIRECTOR EJECUTIVO, WINN HOTEL GROUP, SUECIA

SOLUCIONES QUE CAMBIAN LA CONVERSACIÓN EN LA HOSTELERÍA

Desde los servicios multimedia hasta los servicios personalizados en el Smart Deskphone junto a la cama del cliente o en su propio dispositivo, Alcatel-Lucent Enterprise proporciona un amplio espectro de servicios que mejoran la experiencia de sus clientes reduciendo al mismo tiempo los costes de funcionamiento. Los empleados del hotel, directores y personal de TIC también pueden desarrollar y proponer servicios nuevos que generen ingresos adicionales además de consolidar la fidelidad de los clientes.

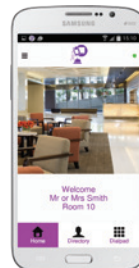
La diferenciación al mejor precio ha sido la clave del éxito de nuestras soluciones para el sector hotelero durante más de 20 años. Todos nuestros servicios y tecnologías cumplen los estándares tecnológicos más punteros, y permiten la interconexión con los entornos de red existentes así como con las aplicaciones de otros fabricantes más extendidas, como los sistemas de notificación, alarmas y teléfonos para el sector hotelero. Además, nuestras soluciones se integran con sistemas de gestión de propiedades (PMS), contabilidad de llamadas y flujo de trabajo para garantizar la rentabilidad de su inversión en los servicios al cliente.

UNA EXPERIENCIA MÓVIL E INTERACTIVA

La movilidad y la conectividad inalámbrica permiten a nuestros clientes interactuar con sus empleados y consumir más servicios mientras reducen su CAPEX.

Interactúe con los clientes con su aplicación móvil personalizada:

- Acelere el registro de entrada.
- Permita a sus clientes explorar y descubrir todo lo que su establecimiento puede ofrecerles.
- Reduzca las facturas telefónicas de sus clientes con comunicaciones gratuitas en el hotel dentro de la red inalámbrica y con tarifas locales para las llamadas locales.



“La tecnología tiene que estar a la altura de los lujosos productos que los clientes tienen en sus hogares. Un dispositivo para todos los servicios, con un diseño coherente. Alcatel-Lucent Enterprise ha colaborado con nosotros para diseñar iconos e interfaces de modo que todos los dispositivos de la habitación tengan el mismo diseño”.

MARK CAMPBELL, DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, THE DORCHESTER COLLECTION

“My IC Phone es un compendio electrónico que ahorra dinero en papel. Podemos incorporar distintos esquemas de marketing en los teléfonos. Para cada teléfono hay una personalización única, un diseño y una programación que ningún hotel que haya visto en California o en Las Vegas puede igualar. Ha habido clientes que me han dicho que les encanta el diseño atractivo y resistente del teléfono”.

ADAM JONES, DIRECTOR DE TI, HOTELES BEVERLY HILLS Y BEL AIR, CALIFORNIA, EE. UU.



UNA EXPERIENCIA MEMORABLE EN LA HABITACIÓN

Impresione a sus experimentados clientes con terminales telefónicos inteligentes específicos para el sector de la hostelería:

- Bienvenida personalizada y diseño adaptado a la marca
- Servicios personales con un solo toque: lavandería, aparcacoches, alarma centralizada, cámara en la puerta, cancelaciones y registro de salida y presentación de los servicios del hotel
- Control de la habitación con un solo toque: aire acondicionado, ajuste de las luces, persianas y no molestar
- Presentación de servicios sin papeles: reservas, hotel y atracciones locales
- Cumplimiento de normativas de seguridad: notificaciones de emergencias centralizadas



MOBILE GUEST SOFTPHONE



IP DESKTOP SOFTPHONE



OMNI TOUCH 8232 DECT

ADOPTÉ BYOD Y LA MOVILIDAD

Opte por dispositivos móviles e inalámbricos para clientes y empleados para conseguir que la estancia sea única, ampliar las ventas de servicios, controlar el CAPEX y aumentar la capacidad de respuesta.

SU PROPIA APLICACIÓN MÓVIL DEL HOTEL

Interactúe con los clientes con su aplicación para dispositivos móviles personalizada: acelere el registro de entrada; permítales explorar y descubrir todo lo que su establecimiento puede ofrecerles; reduzca sus facturas de teléfono gracias a las comunicaciones gratuitas en el hotel dentro de la red inalámbrica y a las tarifas locales para llamadas locales.

ACELERE LAS OPERACIONES CON LA MOVILIDAD DE LOS EMPLEADOS

Acelere la capacidad de respuesta y tareas móviles como las del servicio de limpieza, registro de entrada, mantenimiento y seguridad y, a la vez, controle los costes de la infraestructura con:

- IP DECT inalámbricos adaptados para personal móvil y personal de seguridad
- Softphones para dispositivos de empleados (smartphones, tabletas e iPods)

SEGURIDAD DE LOS CLIENTES A UN NIVEL SUPERIOR

Cumpla las normativas de seguridad con una solución de gestión, seguimiento y localización central y disponible en todo momento para emergencias adaptada a su ecosistema, sus perfiles de seguridad y sus dispositivos.

SERVICIO AL CLIENTE 5 ESTRELLAS

Enriquezca su servicio al cliente con servicios multimedia y opciones adicionales como la grabación de llamadas, captura de pantalla y formación de agentes para un recibimiento estelar.

VERDADERAS COMUNICACIONES PARA LA HOSTELERÍA

Consiga una solución de comunicaciones verdaderamente adaptada al sector de la hostelería con un grupo de funciones coherente, integrada con sistemas de administración de la propiedad (PMS) y plenamente adaptada para la atención al cliente y la gestión, servicios para los clientes y administración.

| SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE ADMINISTRACIÓN | SERVICIOS PARA EL CLIENTE | FUNCIONES DE ADMINISTRADOR |
|---|---|--|
| Configuraciones de suites de hotel dinámicas | Creación de suites dinámica | Adaptación de planes de marcación a la configuración del hotel |
| Recordatorio de cita | Servicio de despertador | Comunicaciones de habitaciones y administración o personal del hotel separadas |
| Facturación de llamadas realizadas desde las habitaciones (por duración o pulsos de tarificación) | Mensajería de voz y mensajes en espera para clientes | Acceder a varios operadores |
| Prepago con seguimiento de crédito | Restricción de llamadas o bloquear del teléfono | Gestión de depósitos en tiempo real |
| Directorio de clientes | Privacidad de las llamadas | Visualización de costes de comunicaciones |
| Servicio de habitaciones | Consultas, alternancia de llamadas, transferencia, conferencia, | Tarificación de llamadas según duración |
| Estado de la habitación | Operador | Auditoría del sistema nocturna |
| | Llamadas de VIP | |
| | No molestar | |
| | Intercambio de habitaciones | |
| | Ocupación múltiple | |

“La verdad es que a los directores de seguridad del Hotel Bel-Air y el Hotel Beverly Hills les encantó ver la capacidad de reacción y también los conocimientos y la responsabilidad que se les proporcionó mediante el acceso a las distintas herramientas de informes de la consola de administración de notificación de emergencias”.

ADAM JONES, DIRECTOR DE TI, HOTELES BEVERLY HILLS Y BEL AIR, CALIFORNIA, EE. UU.

“La verdad es que la oferta de movilidad ha aportado eficiencia a nuestros equipos, permitiéndoles estar disponibles en cualquier tiempo y, por lo tanto, responder rápidamente a las necesidades de nuestros clientes. Hoy en día, todo el mundo desde el conserje hasta la empleada de servicio de habitaciones puede conectarse y compartir información en tiempo real”.

LOIC LE BERRE, DIRECTOR GENERAL, BUDDHA BAR HOTEL, PARÍS, FRANCIA

“Para nuestro nuevo hotel Ibis, hemos invertido en una solución muy estable, de alta calidad y flexible con un retorno de la inversión a 2 años. UXC Connect y Alcatel-Lucent Enterprise han elaborado una fantástica oferta y un modelo de licencia que se adapta a todos nosotros: fue una solución triplemente ganadora”.

PAUL SMITH, DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y PARA CLIENTES, ACCOR PACIFIC

UNA SOLUCIÓN CONVERGENTE ÚNICA

Para estar seguro de que los servicios cubren las expectativas de sus huéspedes, necesita contar con una infraestructura de red sólida y moderna que pueda implementar las aplicaciones de comunicaciones esenciales, como los servicios basados en la ubicación. Pase de las redes separadas a una solución única de un solo proveedor para todas sus necesidades de acceso, gestión y aplicaciones.



ACCESO INALÁMBRICO DE ALTA VELOCIDAD

Cree una experiencia inalámbrica que dará que hablar a los clientes. Permítales conectarse con cualquier persona y con todos los servicios de su establecimiento y libere a su personal para que pueda ayudar a los clientes en cualquier lugar. Alcatel-Lucent Enterprise ofrece una completa gama de soluciones de movilidad inalámbricas de alto rendimiento, compatibles con la tecnología 802.11ac más reciente y que garantizan un rendimiento Wi-Fi óptimo mediante el reconocimiento de las aplicaciones.

Afronte retos relacionados con BYOD (traiga su propio dispositivo) y permita a los empleados y a los clientes utilizar libremente cualquier dispositivo gracias al acceso unificado. Ofrezca servicio de red y experiencia en aplicaciones constante en redes cableadas e inalámbricas. Esta solución sin necesidad de actualizaciones estructurales garantiza el acceso a aplicaciones de alta calidad y con un alto nivel de seguridad sin sobrecargar al equipo de TI.

UNA SOLUCIÓN PARA TODAS LAS MEDIDAS

Nuestra solución de comunicaciones puede adaptarse a todas las medidas y configuraciones de hoteles.

SOLUCIÓN BASADA EN LA OCUPACIÓN

La consolidación del alojamiento en la nube puede ahorrarle dinero y un valioso espacio en el hotel, además de prestarle un servicio sumamente fiable. Los precios siguen su tasa de ocupación mensual, sin compensaciones por desistimiento y con procesos sencillos para la activación y desactivación del servicio.

¿SABÍA QUE...?

Pase de las redes separadas a una solución única de un solo proveedor para todas sus necesidades de acceso, gestión y aplicaciones. Una solución convergente con políticas de acceso y seguridad coherentes, una experiencia fluida para todos los usuarios y una velocidad constante aportará simplificación, una reducción de los costes de implementación y mantenimiento y también una mejora de la eficiencia. Nuestro modelo de pago adaptado le ayuda a cambiar el CAPEX por asequibles cuotas mensuales.

“El motivo por el que optamos por Alcatel-Lucent Enterprise para nuestra solución de datos es que nos ofrecieron una solución completa. También queríamos optimizar el rendimiento por medio de un acceso acelerado a la información. Ya hemos llevado a cabo las pruebas de la solución y hemos notado mejoras en el tiempo de escritura, que a veces se reduce a la mitad de lo que costaba antes”.

MANUEL RAMIREZ MARTINEZ, RESPONSABLE DE TI, RIU HOTELS AND RESORTS

ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE OFRECE SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN INSTALADAS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS LÍDERES EN TODO EL MUNDO.

ESTOS SON SOLO ALGUNOS EJEMPLOS:

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| Accor Hotels | Kempinski Hotels |
| Banyan Tree Desert Spa and Resort | Lemon Tree Hotel Company |
| Best Western Hotels | Luxe Manor Hotel |
| Club Med | Marriott Hotels and Resorts |
| Emirates Palace | Park Hyatt Zurich |
| Four Seasons Hotels | Radisson SAS Hotels and Resorts |
| Grand Hyatt Dubai | Rixos Sungate |
| Hampshire Hotels & Resorts | Rotana Hotels |
| Hilton Hotels | Shangri-La Hotels and Resorts |
| Intercontinental Hotels and Resorts | Starwood Hotels and Resorts |
| | The Ritz London |

enterprise.alcatel-lucent.com Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent Enterprise son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Para saber de otras marcas utilizadas por las empresas filiales de ALE holding, visite: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. ALE Holding no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido. (Febrero 2016)