

El hotel digital inteligente

Ofrezca una experiencia VIP sencilla y segura para todos los clientes

La uniformidad es el lema del sector de la hostelería. Al igual que ofrecer experiencias como las que se pueden disfrutar en casa consolida la fidelidad de los clientes, el incumplimiento de sus promesas de marketing es el caldo de cultivo para la decepción, el abandono y publicaciones negativas en redes sociales que pueden tardar años en aclararse. Ahora más que nunca, los hoteles tienen que estar a la altura de las expectativas de los clientes para conservar su fidelidad y atraer a nuevas empresas y viajeros de placer.

“ Con Aruba, crearemos más perfiles eficaces de clientes y, por lo tanto, ofreceremos servicios y ofertas personalizados más relevantes. Esto es lo básico que debe tener un hotel para ser excepcional. Una experiencia entre hogares. ”

Katarina Lilic, directora ejecutiva,
Amadria Park Sibenik

Ya sea para bien o para mal, las oportunidades transitorias de influir en el sentimiento, la satisfacción y la lealtad a la marca se producen durante todo el recorrido de un cliente. Si las agrupamos todas, conforman la experiencia total del cliente, y el objetivo de la marca o propiedad es asegurarse de que se cumplen o superan las expectativas de lo que debería ser esa experiencia. Ya se trate de una navegación por la propiedad habilitada para aplicaciones, opciones de check-in/check-out móviles sin problemas, conectividad de soportes en la habitación habilitada para móviles, sugerencias de cena basadas en preferencias, vigilancia con sensor de proximidad o servicios de localización de niños perdidos, resulta esencial la combinación inteligente de capacidades digitales y procesos físicos para crear o romper la experiencia de los clientes y la simpatía por su marca.

La necesidad de experiencias uniformes también se aplica a las operaciones de la instalación que pueden influir en la productividad, la rentabilidad y la seguridad del personal. Algunos ejemplos incluyen la capacidad de localizar con rapidez carritos para equipaje o bandejas para la cena, mejorar el bienestar del personal con botones de pánico basados en la ubicación y ofrecer potentes opciones de voz móviles para mejorar las comunicaciones en toda la instalación. Además, las soluciones tecnológicas pueden mejorar las operaciones de los equipos de seguridad encargados de mantener a los clientes seguros.

DATO INTERESANTE:

En 2019, por primera vez **se suscribieron más hogares norteamericanos** a un servicio de streaming (69 %) que a un proveedor de TV por cable o satélite tradicional (65 %). Debido a la popularidad de los smartphones y los servicios de streaming de contenido en casa, los clientes ahora quieren disfrutar de la misma experiencia dinámica en su habitación de hotel.

Impulsar una experiencia uniforme y personalizada para los clientes requiere asimilar los datos recopilados con rapidez y responder en consecuencia. Por ese motivo, ya no basta con implementar únicamente soluciones Wi-Fi para la conectividad. Los empresarios hoteleros deben evaluar soluciones Wi-Fi que puedan permitir las innovaciones tecnológicas probadas mediante asociaciones de ecosistemas que ayuden a convertir la infraestructura de red en una potente plataforma de personalización. Para satisfacer esta necesidad, el sector de la hostelería debe evolucionar constantemente y estar preparado para las próximas innovaciones, como el reconocimiento facial, la automatización de servicios, los robots y la RV, por nombrar solo algunos. La plataforma de servicios del Edge de Aruba puede ayudar a los empresarios hoteleros a adelantarse a las expectativas de sus clientes y permitir iniciativas de hotel digital inteligente.



LA CONECTIVIDAD DE RED DEBE SER ININTERRUMPIDA Y ESTAR AUTOMATIZADA

El rendimiento de la red debe ofrecer siempre una experiencia de cliente excepcional. Cuando los empresarios hoteleros unifican todas las operaciones de red, aumenta su capacidad para centrarse en los clientes y no en si se conectan los dispositivos.

Conexión de clientes a la Wi-Fi sin problemas

El primer paso para conocer a sus clientes es asegurarse de que estén en su red. Airpass permite a sus clientes fieles pasar automáticamente de la red móvil de su proveedor a la red inalámbrica de su hotel. Los clientes valorarán la facilidad para conectarse y usted obtendrá capacidades inmediatas. Con los datos recopilados en el punto de entrada, en lugar de después de que un cliente inicie una conexión, se puede presentar nueva información sobre patrones de tráfico y uso de la red. Los operadores de hostelería pueden colocar señalización digital o de otro tipo para promocionar ofertas o descuentos. De manera adicional, la información y uso de la red puede ayudar al departamento de TI a comprender dónde podrían localizarse los problemas de conectividad para que se puedan implementar modificaciones en la red con el fin de ofrecer experiencias óptimas.

La automatización puede ayudar a aliviar el alto porcentaje de tiempo de inactividad de la red no planificado que se debe a errores humanos (Gartner, 2019).

Redes inalámbricas de alto rendimiento

La infraestructura Wi-Fi 6 de Aruba se ha diseñado para admitir cientos de dispositivos de clientes asociados al mismo tiempo sin que la calidad de la Wi-Fi se vea afectada. Los clientes y el personal pueden recorrer la propiedad o local del hotel con un excelente rendimiento de forma constante. Aruba optimiza la conexión desde el dispositivo hasta el mejor punto de acceso disponible independientemente de dónde se transporte el dispositivo. Es posible priorizar las aplicaciones esenciales para que puedan rendir al máximo, sin causar impacto alguno en la experiencia de los clientes o del personal.

Unas actualizaciones y conmutación por error sin problemas garantizan que la red inalámbrica pueda estar al día con las actualizaciones de seguridad más recientes, tolere los fallos y esté disponible siempre que se necesite. Sin interrupciones por pruebas, sin pérdida de datos experimentales, sin conexiones ni transacciones cortadas.

La infraestructura aprovecha herramientas líderes del sector para adaptarse automáticamente a entornos y aplicaciones cambiantes: ClientMatch para optimizar el rendimiento de la itinerancia; AppRF para optimizar el rendimiento de las aplicaciones esenciales; Adaptive Radio Management para mejorar el rendimiento de la radio; y AirSlice para gestionar la asignación de ancho de banda.

Switches inteligentes desde el Edge hasta el núcleo

La movilidad en hostelería es una prioridad, aunque también lo es la red con cable. Cada AP que se conecta a un puerto del switch tiene que ser fiable y ofrecer el mejor rendimiento posible. Los switches multigigabit admiten AP de alta densidad al mismo tiempo que segmentan con facilidad el tráfico para los dispositivos cableados y ofrecen un rendimiento mejorado y mayor seguridad. Además de PoE Smart Rate, Aruba ofrece la auto negociación entre el switch y el punto de acceso para determinar el rendimiento necesario en el Edge.

El sistema operativo Aruba AOS-CX incorpora una base de datos de series temporales que proporciona una profunda visibilidad sobre los datos que atraviesan la estructura de conmutación. Las herramientas de gestión intuitivas definidas con software, el análisis integrado y el scripting programable ofrecen información sin igual sobre la actividad de la red y los dispositivos, el aislamiento de errores y el rendimiento del sistema. Las actualizaciones y mejoras se pueden habilitar, invertir y cambiar con facilidad sin que esto afecte a la red o a las personas que dependen de ella.

En el núcleo de la red de un hotel se produce una funcionalidad parecida a la conmutación por error sin errores inalámbrica. Los switches Aruba AOS-CX redundantes que funcionan en el modo Activo-Activo ofrecerán un funcionamiento ininterrumpido en caso de avería. Virtual Switching Extension (VSX) se asegura de que las cargas de tráfico estén validadas antes de devolver cargas de tráfico equilibradas al par Activo-Activo. Una vez el primer switch del núcleo completa la transferencia, el proceso se repite con el resto de la infraestructura del núcleo.

Aruba Network Analytics Engine (NAE), incluido con AOS-CX, proporciona un marco integrado para supervisar redes y solucionar sus problemas. NAE detecta problemas en tiempo real y analiza tendencias para que el departamento de TI del hotel pueda ver y corregir problemas antes de que se vean afectados los clientes, el personal u otras propiedades.



AOS-CX, junto con switches de alto rendimiento, ofrece la productividad, el rendimiento y la información práctica que necesitan los administradores de TI para manejar cantidades ingentes de datos que ahora se generan en el Edge de la red.

SEGURIDAD DE CONFIANZA CERO DE EXTREMO A EXTREMO

Las organizaciones hoteleras están invirtiendo en ciberseguridad, pero deben seguir siendo diligentes para adelantarse a las amenazas. Las soluciones de seguridad más tradicionales se centran en proteger el perímetro mediante la detección de ataques conocidos y malware por sus patrones o firmas. Sin embargo, amenazas nunca vistas, amenazas mutadas y ataques dirigidos avanzados pueden con frecuencia sortear estos tipos de soluciones tradicionales.

El cincuenta por ciento de los clientes cree que sus datos son vulnerables a una filtración de seguridad según un informe reciente realizado por Salesforce.

Averigüe qué hay en la red

Los dispositivos IoT pueden tener muchas plataformas de SO estándar, por lo que puede resultar complicado saber cuál hay en la red de TI del hotel, especialmente con los clientes conectándose. ClearPass Device Insight simplifica la incorporación de dispositivos usando métodos de detección con aprendizaje automático para identificar y asignar perfiles a una gama más amplia de tipos de dispositivos (dispositivos de clientes, dispositivos de asociados, dispositivos de seguridad, etc.). El aprendizaje automático también comprenderá el comportamiento y otros factores contextuales a lo largo del tiempo para ayudar a asignar perfiles a nuevos dispositivos conforme entren en la red. La visibilidad es el primer paso hacia la seguridad.

Acceso de red de "confianza cero"

Una vez se identifican los dispositivos, ClearPass Policy Manager asigna un perfil, autentica y gestiona herméticamente el acceso a la red mediante controles de acceso basados en directivas y pormenorizados. Los usuarios y dispositivos tienen restringido el acceso a únicamente aquellos recursos de red, TI y aplicación para los que han recibido aprobación.

Separe el tráfico de clientes, el de asociados y el corporativo

Aruba Dynamic Segmentation ofrece la microsegmentación necesaria para el tráfico en la red por cable, inalámbrica y WAN mediante información pormenorizada de usuario, dispositivo y conectividad. Las directivas se transportan por toda la red de extremo a extremo, para garantizar que el tráfico de los clientes se mantenga con facilidad separado del tráfico de asociados o corporativo, independientemente de la ubicación del usuario o dispositivo o del puerto de switch que transporta el tráfico.

Designación Cyber-Catalyst de Marsh

Una de las principales aseguradoras de ciberseguridad del mundo ha reconocido la solución Policy Enforcement Firewall (PEF) de Aruba como un componente destacado en un entorno de seguridad de confianza cero, y lo ha designado como un «Cyber-Catalyst» (cibercatalizador). Aquellas organizaciones de hostelería que aprovechen Aruba PEF pueden obtener una mejor tarifa en su seguro y también estar más protegidas mediante la aplicación automática de directivas.

ACTUAR CON RAPIDEZ CON AIOPS

La increíble cantidad de datos generados en toda la propiedad de un hotel desafía la propia estructura de las operaciones de red. La plataforma Edge de Aruba incluye características de garantía y orquestación para maximizar el tiempo de actividad, optimizar las experiencias de los usuarios y reducir el tiempo para solucionar problemas hasta su causa principal. La garantía de red automatizada ofrece información de AIOps desde un solo sistema, mientras la supervisión experimentada del Edge a la nube genera alertas automatizadas basadas en IA que identifican problemas de aplicaciones y de la red de manera proactiva.

Optimice la visibilidad y gestión de sitios remotos

Las propiedades remotas puede que no tengan a su disposición personal de TI a tiempo completo. Aruba Central proporciona un solo sistema que ofrece visibilidad completa de sitios remotos a aquellos que se encuentran en la sede central corporativa. El departamento de TI puede supervisar, gestionar y solucionar problemas a distancia de la infraestructura con cable, inalámbrica y SD-WAN desde cualquier lugar. La solución SD-Branch de Aruba ofrece capacidades de integración en las WLAN y LAN optimizadas para SD-WAN, MPLS y conectividad móvil que está destinada para Internet o un centro de datos.



LA EXPERIENCIA DE LOS OPERADORES DE TI ES IMPORTANTE:

A menudo se olvida el modo en que TI experimenta la red, con exigencias constantes de rendimiento y la presión por conseguir resultados. La plataforma de servicios del Edge de Aruba proporciona soluciones que unifican las operaciones con cable, inalámbricas y de WAN para que los operadores puedan simplificar sus operaciones diarias y sentirse seguros de que pueden ofrecer una red ininterrumpida y segura para sus propiedades de hostelería.

Implementación simplificada en propiedades remotas

El personal sin conocimientos técnicos puede participar en la implementación de una red de propiedades del hotel. Esto ayuda a reducir los dolores de cabeza de TI y a poner en funcionamiento las propiedades del hotel en una fracción del tiempo que se tardaría si se enviara una persona dedicada a cada sitio. Una aplicación móvil permite a los empleados escanear los códigos de barras de la infraestructura de Aruba y conectarlos con la configuración aplicada automáticamente para que los dispositivos empiecen a funcionar de inmediato.

Integre operaciones de red y seguridad a un coste reducido

La convergencia de los servicios de red y de seguridad que utilizan la gateway de Aruba ayuda a reducir su coste total de la propiedad. Estas gateway gestionadas en la nube de Aruba Central están optimizadas para SD-WAN usando MPLS, Internet y la conectividad móvil LTE para ayudar a garantizar un rendimiento ininterrumpido e incluir características de firewall y de acceso basado en directivas.

AIOps para lograr un rendimiento optimizado

Aruba ofrece recomendaciones personalizadas mediante el aprendizaje automático basado en IA para mejorar el rendimiento de la red y las aplicaciones según una comparación anónima con entornos de pares. Si un cambio puede aumentar el rendimiento en un 10 %, se recomienda al administrador de la red que, a continuación, puede autorizar el cambio de configuración. Aruba User Experience Insight proporciona a TI una vista en tiempo real de la experiencia del usuario final y claros pasos de acción para resolver cualquier problema antes de que se abra una incidencia de servicio. Estas potentes herramientas aportan una ayuda imprescindible para permitir que el personal de TI ya sobrecargado pueda adoptar los pasos de acción necesarios y adelantarse a los problemas.

APROVECHE LOS SERVICIOS DE ANÁLISIS Y UBICACIÓN PARA MEJORAR LAS EXPERIENCIAS Y LAS OPERACIONES

Las redes de alto rendimiento aprovechan el uso de soluciones adicionales para satisfacer las expectativas de los clientes. Las soluciones de partners de ecosistema pueden recopilar automáticamente datos de varias fuentes (puntos de acceso, mostradores de personas y sistemas de punto de venta) y convertirlos en información sobre las preferencias de los clientes. Estas soluciones ofrecen al empresario hotelero la oportunidad de renovar el enfoque sobre cómo los clientes, asociados y departamentos de TI experimentan la red.

“ El Wi-Fi es algo necesario para cualquier hotel que quiera seguir siendo competitivo, especialmente en Las Vegas. Con Aruba, contamos con los beneficios añadidos de usar puntos de acceso que están preparados para servicios de ubicación e incluyen beacons BLE integrados y puertos adicionales que nos permiten conectar otros dispositivos IoT en las habitaciones sin tirar cableado adicional. Los servicios basados en localización son muy importantes para nosotros ya que podemos usarlos para mejorar la seguridad física de nuestro personal y clientes, además de ofrecer una amplia variedad de nuevas opciones de servicios para clientes. ”

Gavilanes, director de TI de
Downtown Grand Hotel & Casino



Mejore las experiencias de clientes y asociados con servicios de ubicación

Con la potencia de la ubicación, Aruba puede mejorar la experiencia de los clientes y ayudar a subir sus puntuaciones de satisfacción. Los AP de Aruba están preparados para servicios de ubicación, y cuando se complementan con Aruba Beacons, pueden convertir toda una ubicación de instalación hotelera en un sistema inteligente. Aruba Meridian es una parte esencial de una estrategia de aplicaciones integral mediante el uso de servicios de ubicación para habilitar la orientación con puntos azules, enviar notificaciones e implementar campañas específicas. Mediante el uso de los análisis de la red, las instalaciones pueden garantizar que los clientes reciban ayuda desde el momento en que entran en una instalación con registro automatizado o puedan usar su smartphone para encontrar una ubicación (habitación de hotel, centro de conferencias, restaurantes de la zona, conserjería móvil o sala de entrenamiento) sin frustración o tiempo perdido.

Encuentre los activos caros y realice un seguimiento de ellos

La solución de seguimiento de activos de Aruba ayuda a los asociados a realizar un seguimiento de los activos al aprovechar la infraestructura WLAN de Aruba preparada para servicios de ubicación y las Aruba Tags basadas en Bluetooth. La propiedad del hotel, los equipajes, los dispositivos de seguridad y otros activos caros se pueden supervisar y encontrar cuando son necesarios, lo que permite liberar al personal del hotel para que se centre en la experiencia de los clientes y no en encontrar un objeto valioso. Esta capacidad aumenta la eficiencia del personal, reduce los costes de los equipos y mejora la experiencia de los clientes.

Puntos de acceso como plataformas IoT

Estamos habituados a pensar en los puntos de acceso Wi-Fi en el contexto de acceso seguro a la red inalámbrica y durante muchos años esa ha sido su función principal. Hasta ahora. Los puntos de acceso Wi-Fi 6 de Aruba incluyen radios para orientación, perimetraje, seguimiento de ubicación, supervisión de sensores, bloqueo de puertas

y control de los actuadores. Estas capacidades transforman los puntos de acceso de Aruba en sistemas de comunicación seguros y multipropósito que son tanto rampas de acceso a la red como plataformas IoT de pleno derecho.

Con algunos de los mejores partners tecnológicos del sector, Aruba ayuda a ofrecer soluciones innovadoras que conectan los puntos entre las empresas y las prioridades de TI de la actualidad. Estas soluciones proporcionan integraciones probadas y comprobadas por empresarios hoteleros para admitir dispositivos de asociados (dispositivos de seguridad de empleados y seguimiento de activos), innovaciones IoT (entrada sin llave) y la toma de decisiones basada en análisis (servicios de ubicación). Para obtener más información, visite nuestra lista de [partners de hostelería](#).

UN PARTNER EN EL QUE PUEDE CONFIAR CUANDO OFRECE UNA EXPERIENCIA DE CLIENTE VIP

Las experiencias más dinámicas y transformadoras se producen en el Edge. La plataforma de servicios del Edge de Aruba habilita redes que usan datos de telemetría, analizan esos datos y, a continuación, ejecutan acciones que impulsan los resultados empresariales deseados. La misión de Aruba es usar y proteger los datos en el Edge y, en asociación con nuestros clientes, posibilitar las iniciativas de digitalización de educación más importantes. Para empezar el viaje hacia el hotel digital inteligente, póngase en contacto hoy mismo con su vendedor o distribuidor local de Aruba.

LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES ES IMPORTANTE:

La experiencia del cliente puede no solo interrumpir la estancia sino si finalmente conseguirá realizar el negocio. El ochenta y dos por ciento (82 %) de los clientes de EE. UU. afirmó que dejó de realizar negocios con una empresa debido a una experiencia de cliente deficiente ([MarTech](#)). Nunca ha sido tan importante aprovechar la tecnología para interactuar con los clientes.