

MATERIAŁ PRODUKTOWY

# Technologie bezprzewodowe w hotelu



# Technologie bezprzewodowe w hotelu

Hotelarstwo w Polsce zmienia się pod wpływem dynamicznego rozwoju mobilności dzisiejszego świata. Ilość urządzeń mobilnych współczesnych gości hotelowych – świadomych użytkowników najnowocześniejszych technologii – z roku na rok stale wzrasta. Dostęp do Internetu o najwyższej jakości jest jedną z wymaganych usług, które decydują o wyborze hotelu, zwłaszcza wśród gości biznesowych.

Hotele stawiają sobie za cel dbanie najak najwyższym poziomie o tzw. *Guest Experience*. Dlatego znaczenie innowacyjnych rozwiązań hotelowych, automatyzacja czynności i procedur związanych z pobytem gościa zyskuje na wartości. Goście hotelowi oczekują uwagi dla ich potrzeb i szacunku dla ich prywatności. Rozumieją, że czas to pieniądz, dlatego są skłonni płacić więcej za sprawną obsługę.

Kluczem do sukcesu w branży hotelarskiej jest wysoki poziom innowacji połączony z wysoką jakością usług hotelowych.

## Jak zbudować nowoczesną i szybką sieć bezprzewodową?

Sieć hotelowa powinna sprostać wyzwaniom pojawiających się technologii. Budując infrastrukturę technologiczną hotelu, należy pamiętać, że wysokiej jakości dostęp do Internetu jest tak samo ważny, jak komfortowe pokoje, czy świeże produkty w restauracji hotelowej.

Sieć bezprzewodowa Aruba maksymalizuje wydajność urządzeń mobilnych, jednocześnie minimalizując wpływ na sygnał sieci komórkowych. Punkty dostępowe [AP] Aruba Networks w standardzie IEEE 802.11ac, osiągają przepustowość do 1,3 Gbit/s, dzięki szerszym kanałom i MIMO 4x4.

Projektując infrastrukturę sieciową hotelu, należy wziąć pod uwagę kilka istotnych założeń. Jeden AP zainstalowany w hotelowym holu jest w stanie obsłużyć od 4 do 8 pokoi hotelowych. Pożądany poziom sygnału w pokoju to ok 65 dBm. W salach konferencyjnych jeden AP jest w stanie obsłużyć aż 50 gości, przy czym każdy z nich może mieć więcej, niż jedno urządzenie mobilne. W związku z istniejącymi różnicami pomiędzy AP, niezbędne jest wsparcie integratora ICT, który pomaga w doborze AP do potrzeb i możliwości obiektu.

Access Pointy Aruby można zakupić w standardzie Instant, gdzie są w stanie działać samodzielnie bez kontrolera, umożliwiającego centralne zarządzanie urządzeniami. Technologia Instant opiera się na konfiguracji pierwszego Access Pointa, który staje się tzw. masterem. Kolejne AP podłączane do sieci automatycznie dołączają do klastra i przyjmują konfigurację pierwszego AP-mastera [SSID, uwierzytelnianie itp.]. W przypadku awarii AP-mastera, kolejny AP przejmuje jego rolę. Dzięki Aruba Instant możliwa jest konfiguracja, monitoring i aktualizacja oprogramowania z poziomu jednego adresu IP. W przeciwieństwie do kontrolerów, technologia Instant pozwala na niezależne przetwarzanie ruchu przez każdy AP, zaś uwierzytelnianie i kontrola dostępu realizowana jest bezpośrednio na AP. Ponadto utrzymanie systemu opartego o Aruba Instant jest tańsze, ponieważ nie ma konieczności zakupu licencji oraz wsparcia serwisowego.

Aruba ClientMatch to technologia zapewniająca wysoką wydajność WiFi. Gość obsługiwany jest przez AP, który zapewni mu najlepszy dostęp do sieci.

Przypisywanie konkretnych urządzeń do AP to wypadkowa kilku czynników: rodzaju urządzenia, lokalizacji gościa, przeciążenia sieci, a także interferencji.

Aruba AirWave to potężny i jednocześnie łatwy w obsłudze system eksploatacji sieci, który oprócz zarządzania infrastrukturą przewodowej i bezprzewodowej sieci, daje wgląd w całą sieć i jej użytkowników. Wspiera wielu producentów, w związku z czym można go łatwo integrować z istniejącymi już systemami hotelowymi.

Dzięki niespotykanej intuicji i scentralizowanej kontroli efektywnego zarządzania infrastrukturą,

AirWave pomaga administratorom IT proaktywnie optymalizować wydajność sieci, wzmacniać zabezpieczenia sieci bezprzewodowej oraz poprawiać obsługę użytkownika końcowego. Gość hotelowy zapamiętuje pobyt w hotelu z dwóch powodów: był nim zachwycony lub zawiedziony.

Niezawodność AP oraz dodatkowe technologie, które usprawniają przepływ informacji i pozwalają na dokonywanie szybkich analiz, są konieczne w hotelach, aby zwiększyć poziom hotelowego *Guest Experience*, a w efekcie wpłynąć na wzrost ROI. Im szybciej problem jest rozwiązany, tym szybciej gość o nim zapomni.

## Strategia *Guest Experience* dla hoteli i beacony

Od lat odnotowywany jest stały wzrost gości hotelowych, którzy korzystają ze smartfonów i tabletów. Branża hotelarska zauważyła, że nie przekłada się to jednak na zwiększenie przychodów obiektów hotelowych. Jak to zmienić? Odpowiedzią są beacony – nowoczesne i tanie narzędzie idealne dla działu marketingu i sprzedaży. Są innowacją w komunikacji z gośćmi, personalizacji pobytu i zwiększaniu lojalności.

Beacony są częścią specyfikacji Bluetooth Low Energy (BLE). Emitują sygnał do urządzeń mobilnych znajdujących się w ich najbliższym otoczeniu. Sygnał przesyła bezpośrednio i spersonalizowane informacje o trwających promocjach (np. informacja o trwającej właśnie promocji w strefie SPA), oferowanych usługach, ciekawych produktach lub wskazują drogę do punktu docelowego w obiekcie.

Obecnie każdy użytkownik smartfonu korzysta również z aplikacji mobilnych. Wszystko po to, aby ułatwić sobie codzienność, bądź zapewnić rozrywkę.

Goście hotelowi są zachwyceni, jeśli dzięki aplikacji mobilnej będą mogli poruszać się po obiekcie bez zbędnych pytań o drogę i błędzenia po hotelowych korytarzach.

Powiadomienia typu push to kolejna z możliwości. Promocja usług hotelu nie była jeszcze dotąd tak łatwa! Beacony mogą przysyłać spersonalizowane informacje dla gości o wydarzeniach i promocjach w obiekcie, ponadto mają możliwość „zaprowadzenia” gościa na miejsce. System zapamiętuje aktywności, z których korzystał gość w czasie swojego pobytu, aby przy kolejnych odwiedzinach móc dostosować promocje do preferencji gościa.

Dodatkowo dzięki beaconom pracownicy recepcji otrzymują automatyczne powiadomienia o przyjeździe gościa VIP, który będąc w programie lojalnościowym hotelu, jest „rejestrowany” przez system tuż przy wejściu. Możliwe jest także zarządzanie salami konferencyjnymi – beacony przesyłają informację o ilości osób, które znajdują się w danej sali, przez co z łatwością można znaleźć i zarezerwować wolną salę konferencyjną.

# Rozwiązania mobilne dla hoteli i urządzenia Apple

Wdrażając nowoczesne technologie bezprzewodowe w hotelu, nie można skupiać się jedynie na wysokiej przepustowości łącz sieci hotelowej. Na *Guest Experience* wpływa również organizacja pracy hotelu. Kluczowa dla rozwoju rynku hotelarskiego jest integracja technologii z organizacją przestrzeni w obiekcie. Dzięki nowoczesnym technologiom możliwa jest interaktywna obsługa gości. Dostępne w hotelu urządzenia mobilne i wdrożone aplikacje zapewniają gościom możliwość dokonywania rezerwacji wewnętrznych usług hotelu z poziomu smartfonu lub tabletu, bez potrzeby wychodzenia z pokoju. Ponadto można zdalnie sterować klimatyzacją i światłem w pomieszczeniu. To tylko niektóre z dostępnych możliwości systemów komunikacji i rozwiązań mobilnych dla gości.

Sprawna komunikacja pomiędzy pracownikami jest równie ważna, jak komunikacja z gościem hotelowym. Większość trudności w obsłudze gości wynika z nieprecyzyjnej komunikacji pomiędzy działami. Rozwiązania mobilne są świetną odpowiedzią również i na te potrzeby hoteli. Usługi zamawiane przez gości z poziomu urządzenia mobilnego są automatycznie wysyłane do pracownika odpowiedzialnego za dane zamówienie lub danego gościa. Specjalnie przygotowane aplikacje pozwalają pracownikom na szybkie podjęcie działań tuż po wymeldowaniu gościa. Na urządzeniach mobilnych z łatwością można aktualizować np. „status czystości” danego pokoju. Dzięki temu pracownicy mają dostęp do aktualnych danych o dostępności pokoi.

Technologia w hotelu powinna być wpleciona w jego charakter. Świetny design urządzeń jest tak samo ważny jak design wnętrz. Ponadto skupiając się na *Guest Experience* należy zwrócić uwagę na intuicyjność technologii, aby obsługa urządzeń i aplikacji nie wprowadzała gości w zakłopotanie i nie zagrażała ich prywatności. Połączeniem ponadczasowego designu, intuicyjności, ale też niezawodności i bezpieczeństwa są urządzenia firmy Apple. Jest to wiodący producent urządzeń mobilnych na świecie, utożsamiany z nowoczesnością i solidnością swoich produktów.

**Administratorzy IT będą cenić sobie łatwość w utrzymaniu i relatywną trwałość rozwiązań technologicznych wdrożonych w obiekcie. Istnieją specjalnie zaprojektowane systemy do zarządzania mobilnością, dzięki którym możliwe jest dokonywanie aktualizacji urządzeń mobilnych, aplikacji a także monitoring urządzeń z jednego poziomu, co również ułatwia pracę działowi IT.**