Digital Age Networking

im Hotel- und Gastgewerbe

Broschüre

Alcatel·Lucent
Enterprise

Hotelbranche

ALE Digital Age Networking stellt eine Netzwerkbasis bereit, um umfassende Mobilität und neueste Automatisierungs-Services für ein unvergessliches Gästeerlebnis bieten zu können. ALE-Lösungen für das Hotel- und Gastgewerbe optimieren die Effizienz des Personals, vereinfachen IT-Vorgänge und helfen dem Management, eine maximale Auslastung zu erzielen. Darüber hinaus können sie die Umsätze steigern und ermöglichen eine Differenzierung gegenüber den Wettbewerbern, während die Gesamtbetriebskosten (TCO) gleichzeitig gering gehalten werden.

In einem zunehmend wettbewerbsorientierten Umfeld ist das Gästeerlebnis zu einem der wichtigsten Differenzierungsmerkmale in der Hotelbranche geworden, z.B. durch Gäste-WLAN, CRM/Kundenbindung und kundennahe mobile Apps, die die Investitionen für die digitale Transformation veredeln. Die meisten Gäste reisen mit mehreren Endgeräten und möchten einfach nur schnell eine Verbindung herstellen, entspannen und sich wie zu Hause fühlen. Neben der Flut von Gästegeräten und den für den Hotelbetrieb erforderlichen Geräte des Personals bedeutet die Einführung des Internet der Dinge (IoT), dass Hotels hyper-vernetzt, mobil und sicher sein müssen.

Das Netzwerk kann nicht mehr nur ein Kostenfaktor und eine zugrunde liegende Infrastruktur sein. Unsere Umfrage zur digitalen Transformation in der Hotelbranche zeigt, dass Sicherheit, Netzwerke und Analysen in den kommenden Jahren oberste Priorität bei den Investitionen haben. Um eine echte digitale Transformation zu unterstützen, muss das Netzwerk eine aktive Komponente bei der Bereitstellung von Gästeerlebnissen und Mehrwertdiensten sein, um dem Hotelier neue Umsatzmöglichkeiten zu eröffnen.

ALE Digital Age Networking bietet die Basis für Hotel-Services. Durch diese Lösung müssen sich Hoteliers nicht mit der technischen Komplexität befassen und können sich auf ihr Geschäft konzentrieren.

Konnektivität	IoT	Erweiterte Intelligenz	Cloud-Ökonomie
Service Defined Network	**Digitales IoT-Geschäft**	**Proaktive Analyse**	**IT als Geschäftsmotor**
Reibungslose Interoperabilität für Gäste, Personal und Geräte im selben Netzwerk mit dem richtigen Maß an Sicherheit und Services.	Hotelbetrieb und Gästeerfahrung durch Millionen von IoT-Geräten und -Sensoren verbessern.	Nutzung von Datenanalysen und erweiterter Intelligenz, um Gästeservices und-angebote zu personalisieren und fundierte Entscheidungen über die Netzwerkentwicklung und Wartung zu treffen.	IT-Ressourcen auf Bereitstellung neuer Dienste konzentrieren. Personaleffizienz und digitale Einbindung der Gäste durch Cloud-basiertes Management und standortbasierte Dienste verbessern.

Konnektivität

Die Grundprinzipien von ALE LAN, WLAN Unified Access und einheitlichem Management stellen eine reibungslose Interoperabilität zwischen Benutzern, Geräten und Diensten im gesamten Hotelnetzwerk sicher. Gleichzeitig bieten sie geeignete Sicherheitsstufen, um Netzwerkengpässe zu vermeiden und das Risiko von Cyber-Angriffen zu verringern.

Alle Geräte (von Gästen, Personal und IoT) werden automatisch über spezifische Profile mit dem Netzwerk verbunden. Das bedeutet, dass sie verschiedene Stufen für Netzwerkzugriff, Sicherheit und QoS haben. Der Zugriff auf Hotelanwendungen ist auf autorisierte Personen auf Grundlage ihrer Aufgaben beschränkt. Die Nutzung von Netzwerkressourcen wird überwacht, um potenzielle Probleme proaktiv anzugehen.

Darüber hinaus bietet Alcatel-Lucent Stellar OmniAccess® WLAN nahtlose und umfassende WLAN-Konnektivität für Gäste und Personal im gesamten Hotel, und zwar sowohl im Innen- als auch im Außenbereich des Hotels. Die Allgegenwart der WLAN-Konnektivität schafft eine Möglichkeit, neue Netzwerkdienste einzuführen, die in den folgenden Abschnitten vorgestellt werden.

IoT

Digital Age Networking IoT-Enablement ermöglicht die einfache und sichere Einbindung von IoT-Geräten. Dies ist insbesondere in der Hotelbranche wichtig, in der das „Internet der Dinge für Hotels“ auf ein wachsendes Ökosystem von Raumsensoren und Automatisierungsgeräten trifft. Höchster Zimmerkomfort für Gäste ist ein klarer Vorteil für Hoteliers, die eine Differenzierung anstreben. Ein intelligentes Zimmer, das hochwertiges Hochgeschwindigkeits-WLAN mit benutzerfreundlicher, eingriffsfreier Raumautomatisierung kombiniert, stellt ein Erfolgsrezept dar, um Gästen ein unvergessliches Erlebnis zu bieten.

Jeder vierte Hotelier plant die Bereitstellung von IT-Mitteln speziell für IoT-Initiativen.[1]

Fingerprinting-Funktionen in Digital Age Networking ermöglichen eine automatische Identifizierung und Klassifizierung von Millionen von IoT-Geräten. Nach der Identifizierung dürfen sich die Geräte in einem vordefinierten VLAN mit dem entsprechenden Level an Services mit dem Netzwerk verbinden, um die Netzwerksicherheit und -leistung zu gewährleisten. Diese Funktionen werden durch den Einsatz einer einheitlichen Netzwerkmanagement-Anwendung aktiviert und erfordern minimalen IT-Aufwand.

1 - Quelle: Umfrage zur digitalen Transformation in der Hotelbranche

Erweiterte Intelligenz

Bei ihrem Kampf um Differenzierung nutzen Hotelleiter die Stärke der künstlichen Intelligenz (KI), um sich von anderen zu unterscheiden und Gästeanalysen für weitere Personalisierungen zu erhalten. 45 % der Hotels rechnen bis 2020 mit der Einrichtung einer ersten KI-Lösung.[2]

Die in Digital Age Networking integrierten intelligenten Analysen und Statistiken bieten erweiterte Intelligenz (Augmented Intelligence), mit der Hoteliers vom Netzwerk erfasste Daten verwalten und fundierte Entscheidungen treffen können, um die Netzwerknutzung zu optimieren und ihr Geschäft auszuweiten. Derzeit stellen diese Analysen Statistiken über Leistung, Nutzung der Netzwerkressourcen, Anwendungen sowie anonymisierte Metriken zum Aufenthaltsort der Gäste und zum Client-Verhalten zur Verfügung.

Prognosen über künftige Netzwerkanforderungen sind auf Basis der aktuellen Ressourcennutzung und auf der Grundlage von Bestandsinformationen möglich. Mit der Standortanalyse lassen sich Marketingstrategie und Angebote entsprechend den Zeiten mit hoher bzw. geringer Auslastung der Hoteleinrichtungen optimieren.

Ein weiterer Schritt in Richtung erweiterter Intelligenz besteht darin, die Netzwerkstatistiken mit den Gästedaten von anderen Hotelanwendungen (z. B. PMS- und CRM-Systemen) zu verbinden, um hyper-personalisierte Services bereitzustellen. Wenn z. B. bekannt ist, wo ein Gast die meiste Zeit verbringt und welche Services er bevorzugt, können Hoteliers für jeden Gast ein maßgeschneidertes Angebot erstellen.

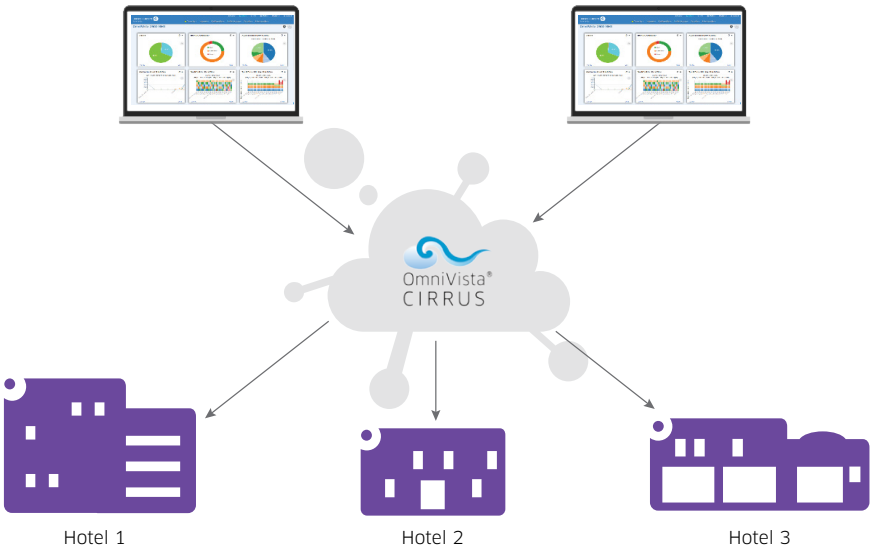
2 - Quelle: Umfrage zur digitalen Transformation in der Hotelbranche 2018

Cloud-Ökonomie

Bei begrenzten IT-Budgets und -Ressourcen zur Verwaltung des Hotelnetzwerks stellt das Cloud-basierte Management-as-a-Service eines Diensteanbieters eine praktische Option für Hoteliers dar. Alcatel-Lucent OmniVista® Cirrus Network Management as a Service ist das ALE Netzwerkmanagement-Tool in der Cloud, das Hoteliers, Hotelintegratoren und Managed-Service-Anbieter über ein „Pay-as-you-go"-Geschäftsmodell nutzen können. Vorabinvestitionen und Geräte vor Ort werden somit überflüssig. Network on Demand (NoD) ist ebenfalls eine gute Option, wenn die Mittel für Technologieinvestitionen begrenzt sind.

Oftmals geht es jedoch um mehr als Kosteneinsparungen. Während Hoteliers sich bemühen, die Umsätze zu steigern und ihren Return On Investment (ROI) zu verbessern, können Cloud-basierte Services, z. B. standortbasierte Dienste, ein Unterscheidungsmerkmal darstellen und neue Einkommensströme generieren. Standortbasierte Dienste werden eine wichtige Rolle bei Marketing und Gästebindung spielen und eines der Hauptunterscheidungsmerkmale neben einer weitergehenden Personalisierung und kanalübergreifenden Erfahrungen sein. (Umfrage zur digitalen Transformation in der Hotelbranche).

Während sich die Gäste im Hotel bewegen, sind Smartphones oftmals das wichtigste Verbindungs- und Informationsmedium der Wahl. Hoteliers zeigen bei



Standortbasierte Dienste im Hotel- und Gastgewerbe

der Entwicklung attraktiver mobiler Apps Eigeninitiative, um Online-Buchungen zu verwalten und über Kundenbindungs-Aktivitäten zu kommunizieren. Digital Age Networking stellt über die Hotel-App, die Gästen während ihres Aufenthalts auf ihren mobilen Geräten zur Verfügung steht, Informationen zu Hoteldienstleistungen bereit.

Digital Age Networking bietet überall die beste Konnektivität und ermöglicht Gästeservices auf Grundlage des Aufenthaltsorts zur Optimierung der mobilen Hotel-Apps. Gäste können z. B. folgende Services auf ihren Smartphones nutzen:

- Ausführliche Wegbeschreibungen zum Gästezimmer oder zu anderen Hoteleinrichtungen
- Kontextbezogene und personalisierte Angebote oder Informationen über die Örtlichkeiten
- Bereitstellen von Gästeservices vor Ort
- Gruppenräume für Familien und Freunde im Hotel

Diese Netzwerkdienst bieten zahlreiche Möglichkeiten. Erstens wird die digitale Einbindung des Gasts verstärkt, was zu einer stärkeren Kundenbindung und zu potenziellen künftigen Einnahmen führen kann. Zweitens lassen sich zusätzliche Einnahmen generieren, indem die Inanspruchnahme von Hotelangeboten in Echtzeit dynamisch gefördert wird. Und drittens kann das Hotelpersonal Gäste, Wartungspersonal und Ressourcen lokalisieren und so die Bereitstellung von Services im Hotel optimieren und die Effizienz des Personals steigern.

Broschüre
Digital Age Networking im Hotel- und Gastgewerbe

Wir sind – Alcatel-Lucent Enterprise.
Wir vernetzen alle Bereiche mit den für Sie passenden Technologien. Auf der Grundlage unserer globalen Reichweite und unseres lokalen Fokus stellen wir Netzwerk- und Kommunikationslösungen bereit.
Vor Ort. Hybrid. Cloud.

#WhereEverythingConnects

www.al-enterprise.com/de-de Der Name Alcatel-Lucent und das Logo sind Marken von Nokia, die unter Lizenz von ALE verwendet werden. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: www.al-enterprise.com/en/legal/trademarks-copyright. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. © 2019 ALE International. Alle Rechte vorbehalten. 00370818de (September 2019)

Alcatel·Lucent
Enterprise