



La evolución de la hospitalidad en el mundo digital

WHITE PAPER

José David Mosqueda
Systems Engineering Manager

Julio 2019

Cisco para Hospitalidad: Crea una experiencia de viaje que haga que los huéspedes regresen.

La movilidad está transformando la forma en la que viajamos. Los huéspedes esperan conectividad en todos lados para todos sus dispositivos y aplicaciones junto con ofertas personalizadas, así como contenido y servicios para cliente personalizados. Para satisfacer estas nuevas expectativas de huéspedes, Cisco ayuda a los hoteles, resorts y líneas de crucero a usar su movilidad para **desarrollar la lealtad con los huéspedes** y aumentar los **retornos por habitación** con servicios y contenido personalizado.



“

Desde que lanzamos nuestro Wi-Fi de siguiente generación, hemos aumentado ingresos hasta en un **20%** por mes.”

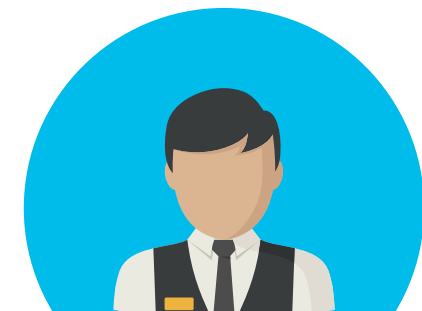
– **Dania Duke**,
Directora General
Hyatt Santa Clara

Oportunidad de evolución en hospitalidad

Acceso a usuarios



Huésped



Personal



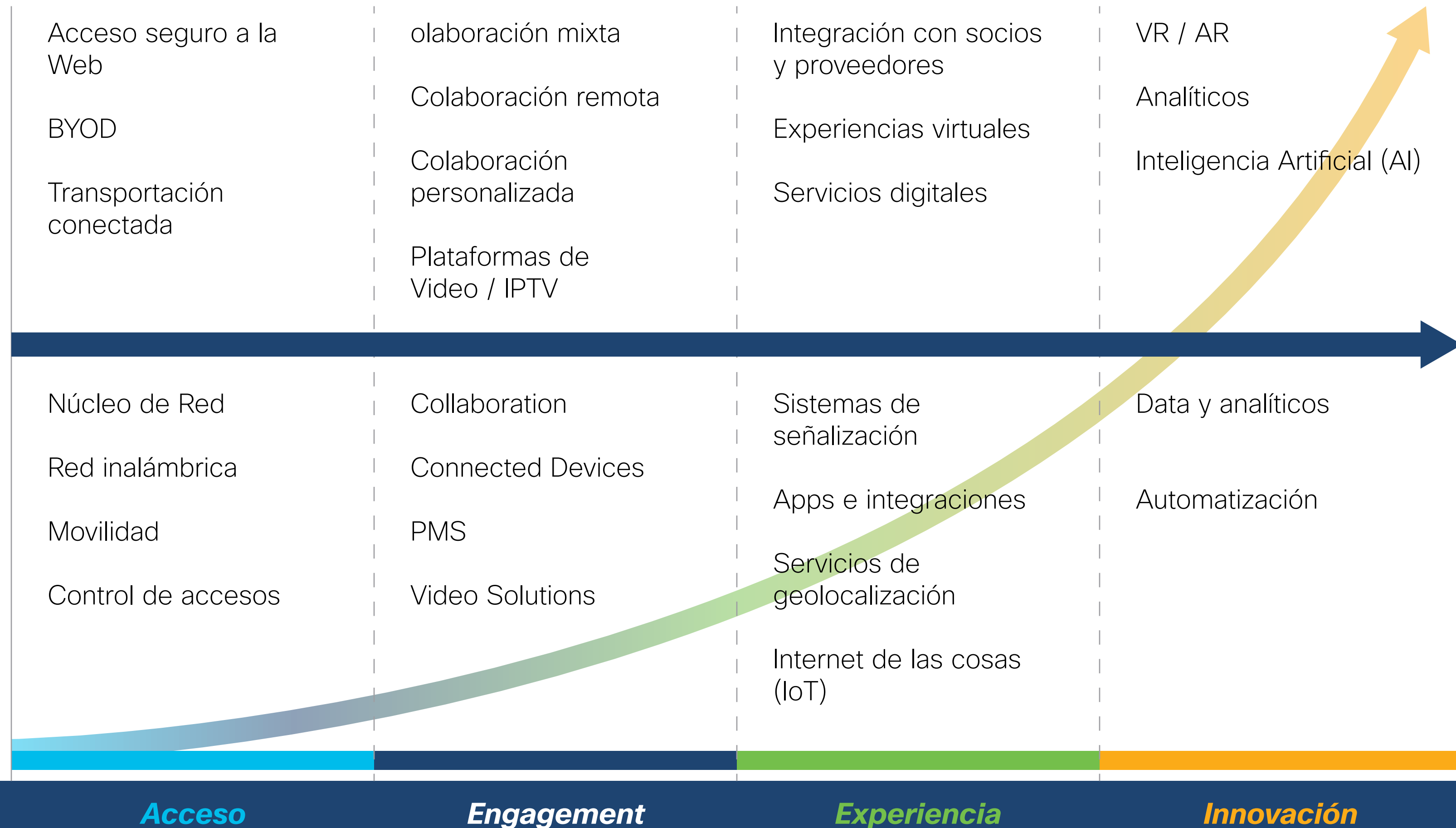
TI



Oportunidad en hospitalidad

Mapeo de tecnologías

Acceso a usuarios



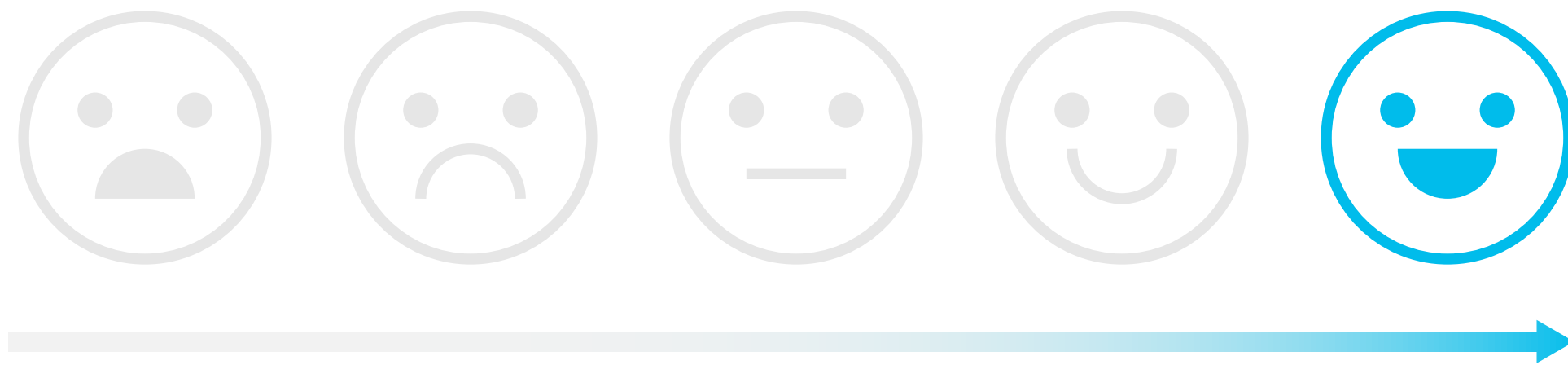
**Oportunidad en
hospitalidad**

Tecnología Móvil



Cisco DNA Spaces para Hospitalidad

Cisco DNA Spaces ayuda a resolver el punto ciego de los hoteles, para que tengan una mejor comprensión de las personas y las cosas dentro de sus propiedades. Los hoteles están utilizando Cisco DNA Spaces para optimizar el personal, **mejorar los niveles de satisfacción de los huéspedes** e influir en su comportamiento de consumo.



Impacto en todos los puntos involucrados en la hospitalidad



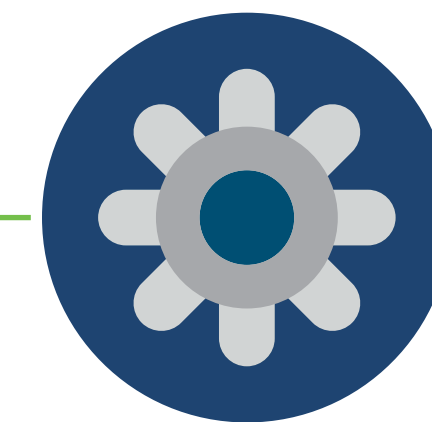
Línea de negocio

- Incrementa la lealtad y la satisfacción de los huéspedes.
- Obtén insights sobre el comportamiento de los huéspedes, visitantes y el personal.



Propietarios y operadores

- Optimiza la eficiencia del personal, el monitoreo de todos los activos y la seguridad.
- Genera más valor para los propietarios a través de interacciones estratégicas.
- Compara el rendimiento de cada propiedad contra otras ubicaciones.



IT

- Mantén una experiencia de huésped unificada en todas las propiedades, a través de una plataforma centralizada de gestión.
- Obtén completo dominio sobre la data del comportamiento de los huéspedes.

Casos de uso

Valor	Casos de uso
Insights sobre el comportamiento de huéspedes y visitantes	<ul style="list-style-type: none">▶ Tener en tiempo real el comportamiento de los visitantes en las múltiples propiedades, como duración de visita, frecuencia y niveles de densidad.▶ Comparar el desempeño de cada propiedad a través de marcas y sub marcas.▶ Diferenciar quién es un huésped Vs un visitante.
Atracción de clientes y lealtad	<ul style="list-style-type: none">▶ Proporcionar registro de tarjetas de crédito y de lealtad, a través de indicadores contextuales.▶ Entregar una red Wi-Fi uniforme para todos los huéspedes.▶ Integrar experiencias personalizadas para clientes leales y huéspedes que vuelven.
Segmentación de visitantes por persona	<ul style="list-style-type: none">▶ Define y etiqueta quién es un huésped y quién un visitante para enriquecer la experiencia de cada perfil.
Experiencia del huésped, alcance y monetización	<ul style="list-style-type: none">▶ Adapta un contexto específico (descarga de apps, socios locales de F&B, campañas del hotel) a través de SMS, email y apps.▶ Genera notificaciones en las plataformas de gestión del negocio y del hotel por medio de alertas en APIs, WebEx teams, etc.▶ Impulsa la monetización a través de promociones como inscripción a programas de socios o tarjetas de crédito de convenio.
Optimización de operaciones	<ul style="list-style-type: none">▶ Monitorea activos como carritos de equipaje y crea reglas para activar alertas.▶ Ubica en tiempo real cualquier dispositivo conectado.▶ Apoya al personal de seguridad a través de botones de pánico.
Gestión y monitoreo centralizados	<ul style="list-style-type: none">▶ Desarrolla 24/7 APIs de monitoreo y soporte con SLAs.▶ Centraliza, asegura, provisiona y gestiona sensores inteligentes + etiquetas

Resultados de negocio habilitados por aplicaciones de socios e integraciones de software empresarial

Valor

Casos de uso

Analíticos empresariales

- ▶ Vincula los datos de ubicación con el software empresarial para correlacionar el comportamiento de los visitantes con otros KPIs del negocio, como ingresos operaciones, energía y más.

Social sentiment

- ▶ Integra data de geolocalización con social sentiment y encuestas de satisfacción.

Marketing Automation y campañas

- ▶ Localiza comportamientos específicos en el hotel para activar campañas personalizadas de marketing a través de la nube de socios.

Internet de las Cosas



¿Cómo hacemos que funcione el IoT?

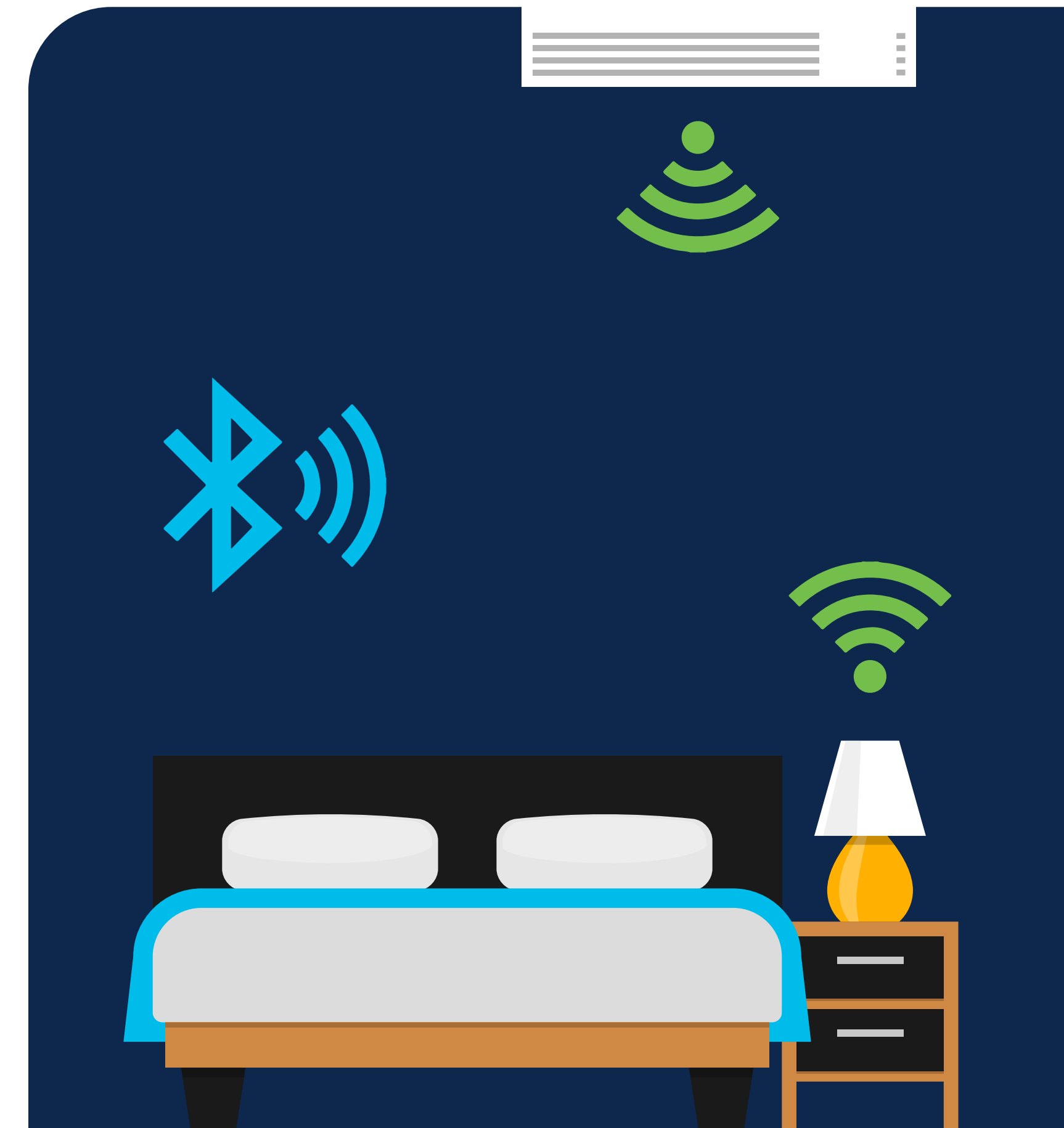
Cisco Meraki

¿Por qué Cisco Meraki en Hospitality?

Una conexión inalámbrica rápida y confiable para los huéspedes es esencial para la industria hotelera de hoy en día, y lo cubrimos con nuestro nuevo y elegante punto de acceso, el **Meraki MR30H**, diseñado para adaptarse a los estándares más altos de los hoteles.

¿Además de conectividad segura y de alta velocidad qué beneficios tenemos?

La solución Meraki ofrece mucho más, como análisis de ubicación para usar para comprender mejor el comportamiento de los huéspedes y el tráfico peatonal; Bluetooth integrado para interactuar sin problemas con las aplicaciones iBeacon ©; ofertas de pila completa para administrar fácilmente todos los componentes de su red desde un único panel de control basado en la web; y la escalabilidad ilimitada de la gestión de la nube Meraki.



WiFi6 para IoT

A través del uso de **WiFi 6**, se abre la oportunidad para el uso de tecnologías como la realidad virtual, realidad aumentada, dispositivos autónomos, Internet de las cosas, etc., los cuales requieren los más altos estándares para su correcto funcionamiento.

Además de ello es importante contar con una infraestructura de red cableada preparada para conmutar los altos anchos de banda de la red inalámbrica. Soluciones como **Catalyst 9000** otorgan además de beneficios para el IoT y seguridad, la capacidad de habilitar **mGig** para conmutar velocidades de hasta 10G en cobre en un solo Puerto.

Productos:

Cisco Meraki MR55 y MR45.
Cisco Catalyst 9100.
Cisco Catalyst 9800.
Cisco Catalyst 9300.



*Tecnología en el interior
de la habitación*

Habitaciones hiperconectadas

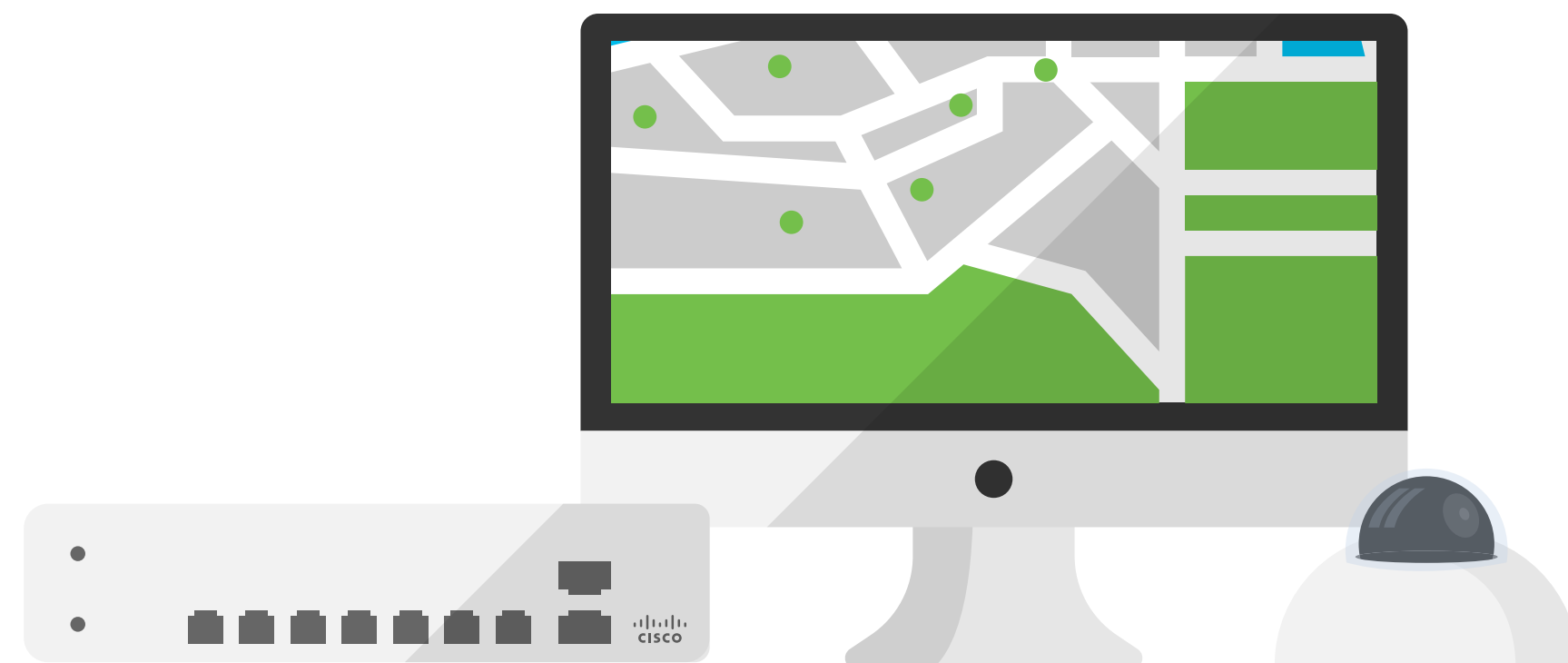
¿Se ha puesto a pensar en cómo segmentará la diversidad de dispositivos conectados y cómo gestionará el control de acceso a los usuarios dependiendo de en dónde y qué dispositivo utilicen?

Hoy en día contamos con tarjetas de acceso a la habitación basadas en dispositivos móviles, en reconocimiento facial, en dispositivos de proximidad, así como elementos de la habitación conectados como el televisor, el teléfono, dispositivo de video, iluminación, etc.



¿Cómo resolvemos este problema?

El contar con una **solución de conectividad sencilla de administrar e intuitiva**, pero que al mismo tiempo nos otorgue completa visibilidad del estado de conectividad y eventos de cada dispositivo, funcionalidades robustas de segmentación, asignación de políticas de seguridad, asignación de anchos de banda, así como permisos para el consumo de aplicaciones en el internet dentro del hotel dependiendo de quien lo consuma es imprescindible hoy en este segmento de la industria.



Productos:

Cisco Meraki Full Stack (Dashboard simple, Switches, Access Points, Cámaras de videovigilancia, Insights y visibilidad de eventos, seguridad y API de fácil integración.)

Cisco ISE para el más Seguro control de acceso a la red y poder de segmentación de dispositivos conectados.

Catalyst 9000, para poder explotar la proliferación de dispositivos entregando WiFi6 en redes inalámbricas y en su conexión a los switches de campus hasta 60W por Puerto en PoE, mGig, análisis de tráfico encriptado, e interfaces abiertas para automatización de tareas.

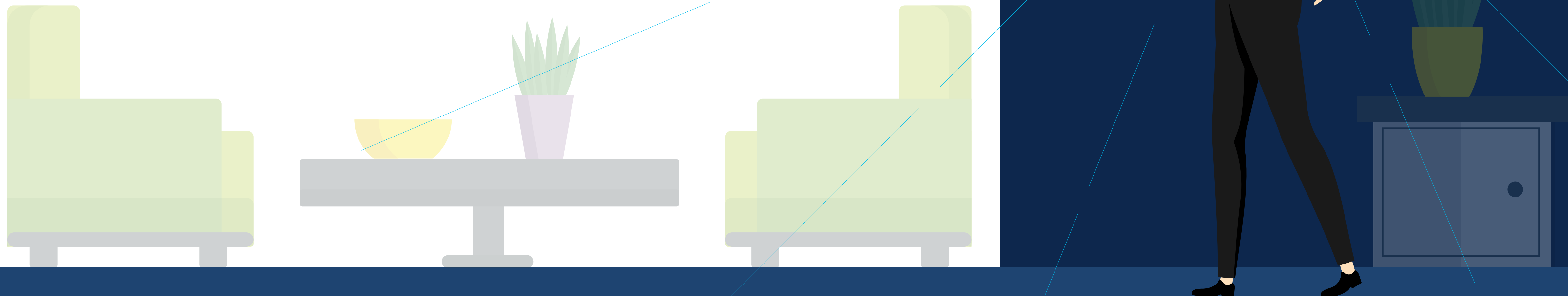


Realidad Virtual

Realidad Virtual en Hospitality

¿Ha pensado en cómo el uso de la realidad virtual puede transportar a sus huéspedes a nuevas experiencias?

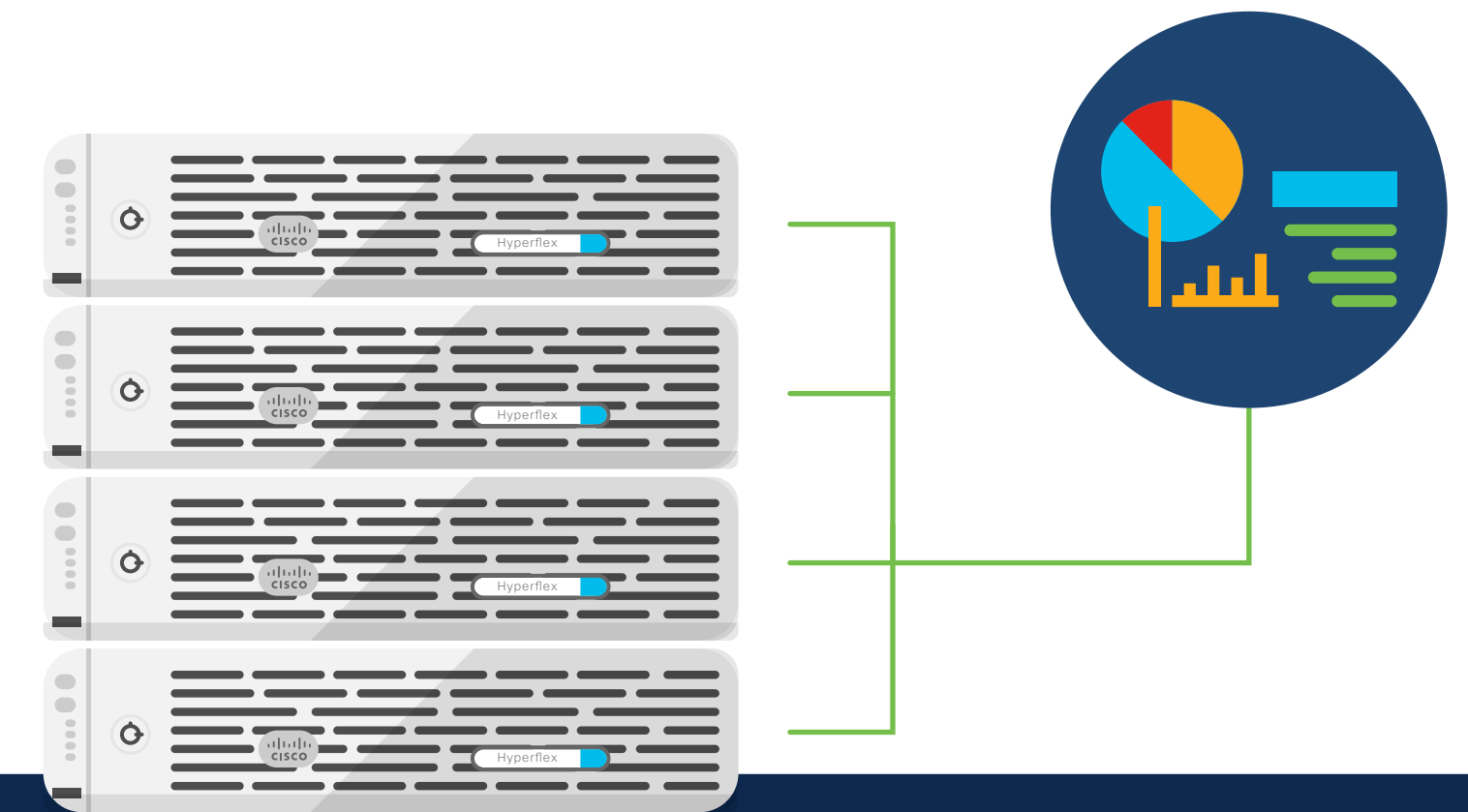
A través del uso de la realidad virtual es posible entregar experiencias a los huéspedes, hacerles visitas autoguiadas a las habitaciones, espacios públicos y atracciones que les sean de interés y en consecuencia puedan generar innovación e incrementar la lealtad de los huéspedes.



Realidad Virtual en Hospitality

¿Cómo hacemos para que la realidad virtual provea la mejor experiencia?

El uso de aplicaciones de realidad virtual demandará uso de la mejor experiencia en **DevOps** para que los desarrolladores puedan ejecutar con la mayor eficiencia y seguridad todas las pruebas necesarias, así como las migraciones a ambientes productivos. Siendo esta una tarea iterativa, será importante contar con una operación que permita automatizar procesos, proveer seguridad en cada punto de la red y el centro de datos, así como dar visibilidad de los flujos de uso de las aplicaciones.



Productos:

Cisco Hyperflex, el cual permitirá contar con la mejor solución de cómputo, almacenamiento, virtualización y red, todo unificado en una única solución para maximizar el desempeño de las aplicaciones.

Cisco ACI, el cual permitirá automatizar tareas operativas, realizar microsegmentación de aplicaciones, contar con visibilidad en todas las capas del centro de datos, e incluso integrar aplicaciones L4-L7 como balanceadores o firewalls perimetrales.

Conserje Virtual



Conserje Virtual

¿Cómo podríamos poner al alcance de la mano todos los servicios de un hotel y digitalizarlos en un solo proceso?

A través de aplicaciones como virtual concierge, hoy es posible entregar a nuestros huéspedes servicios tales como información de vuelos, de clima, promociones, aplicaciones de streaming, videos demostrativos e interactivos y videoconferencia para atención en general.

¿Cómo hacemos para habilitar los servicios de un conserje virtual?

A través de las soluciones immersivas del portafolio de colaboración y video, es posible entregar diversos servicios a los huéspedes en diversos espacios. Desde un videoteléfono con aplicaciones digitalizadas en el mismo para servicio a la habitación, hasta pizarrones interactivos y de videoconferencia en donde se puede entregar atención personalizada a cada uno de los huéspedes.



Portafolio

Cisco Webex Board, el cual habilita sesiones de video interactivas a través de un pizarrón virtual.

Cisco Webex Room Series, dando la capacidad de tener una experiencia immersiva usando pantallas con las que actualmente ya se cuenta.

Cisco IP Phones, con una gran variedad dependiendo del espacio y uso que se piense entregar.

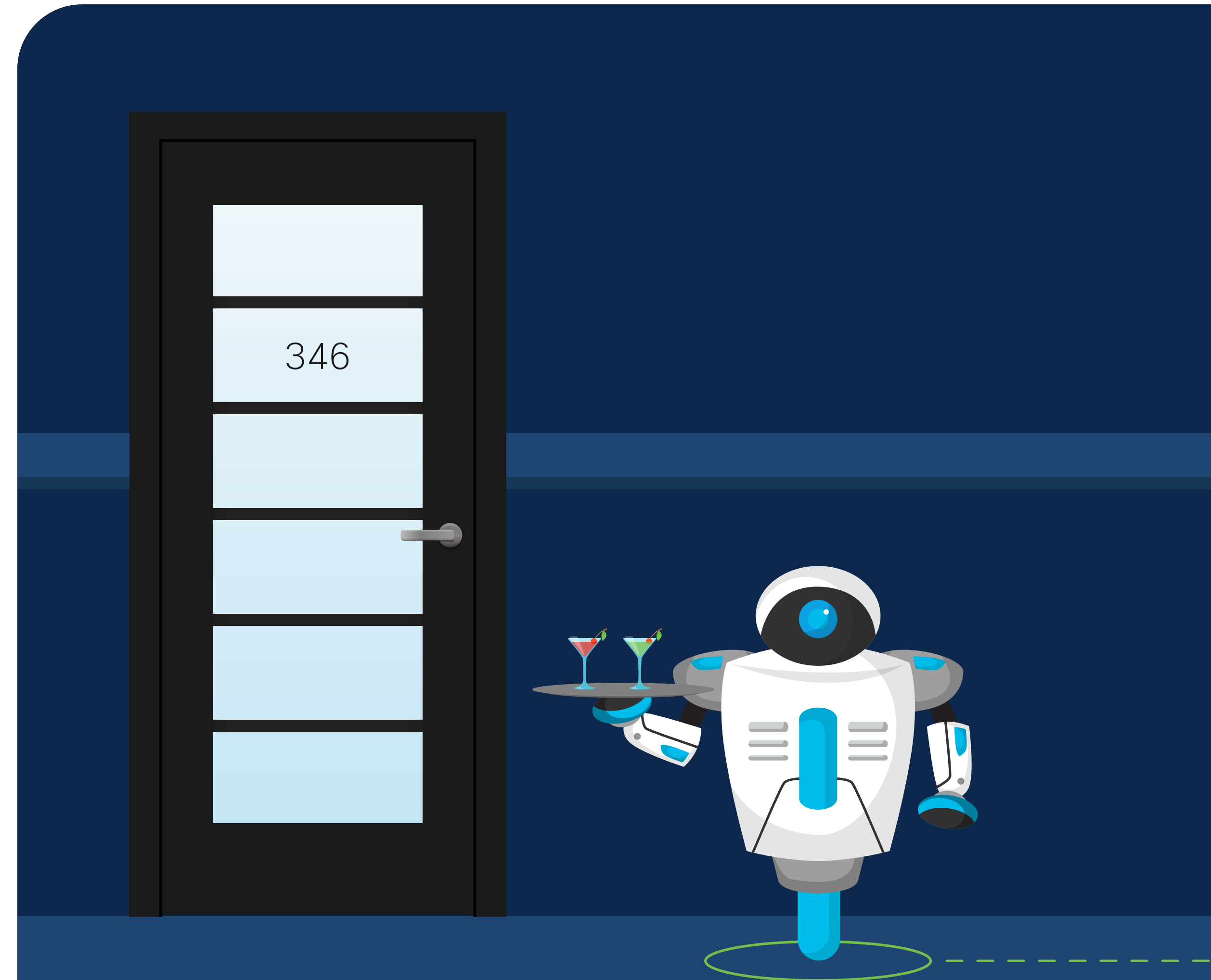
*Robots (I.A.) y
automatización*



Robots y automatización

¿Ha pensado en la cantidad de servicios que pueden habilitar los dispositivos autónomos en hospitality?

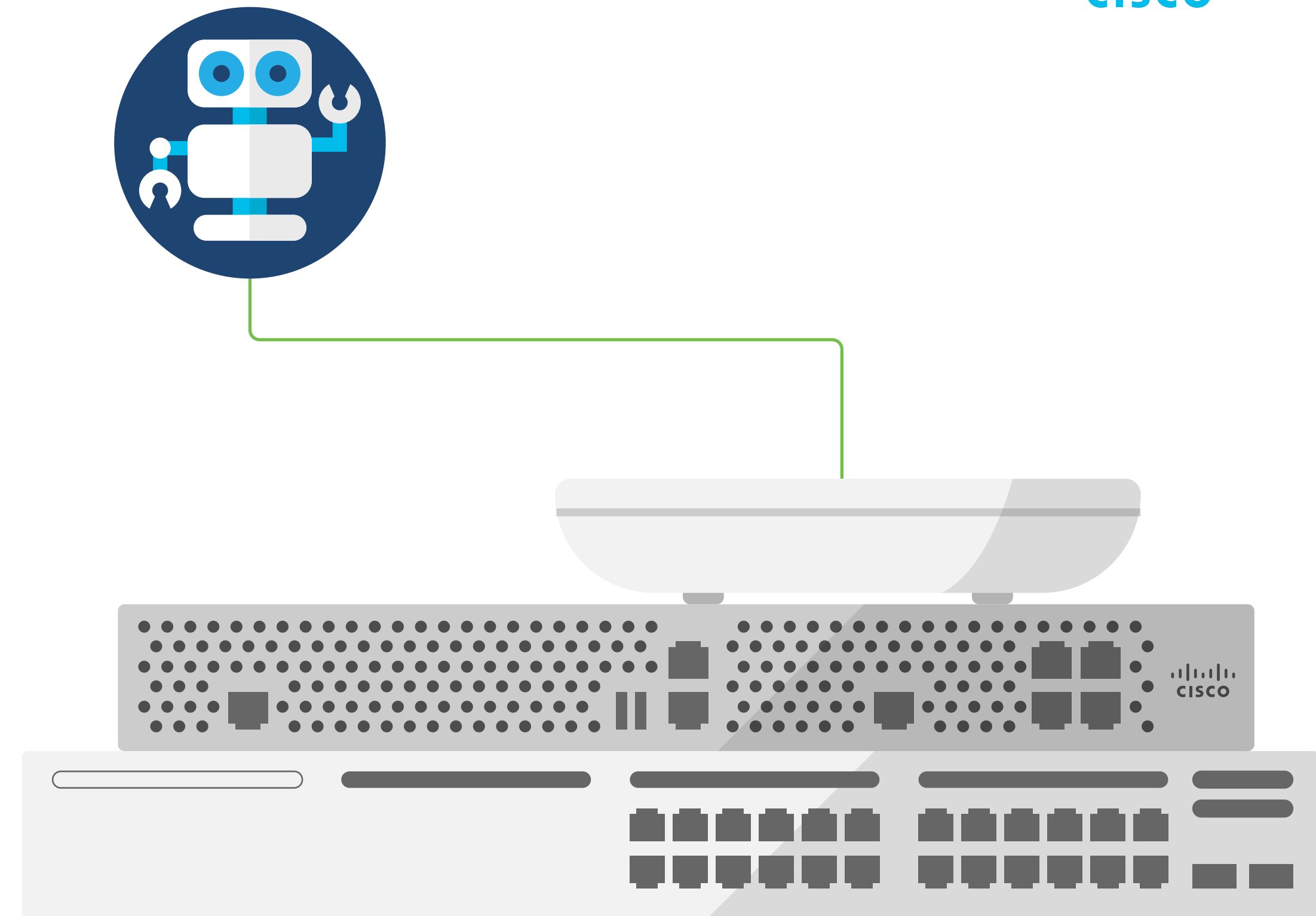
- ▶ Servicio a la habitación automatizado.
- ▶ Encuestas a través de video y/o del uso de la realidad virtual o realidad aumentada.
- ▶ Servicio personalizado usando los dispositivos autónomos como terminales de realidad aumentada.
- ▶ Servicios de hyperlocación para que el dispositivo autónomo pueda llegar con exactitud a su destino.
- ▶ Servicios de facturación, así como check-out personalizado a través del uso de la realidad virtual.



Robots y automatización

A través del uso de **WiFi 6**, se abre la oportunidad para el uso de tecnologías como los dispositivos autónomos y Internet de las cosas. Estos dispositivos ocupan hoy en día servicios de conectividad y de hiperlocalización que pudieran demandar alto tráfico dada la calidad del video o experiencia que se pretende otorgar a los huéspedes.

Además de ello es importante contar con una infraestructura de red cableada preparada para conmutar los altos anchos de banda de la red inalámbrica. Soluciones como **Catalyst 9000** otorgan además de beneficios para el IoT y seguridad, la capacidad de habilitar mGig para conmutar velocidades de hasta 10G en cobre en un solo Puerto.



Productos:

Cisco Meraki MR55 y MR45.
Cisco Catalyst 9100.
Cisco Catalyst 9800.
Cisco Catalyst 9300.

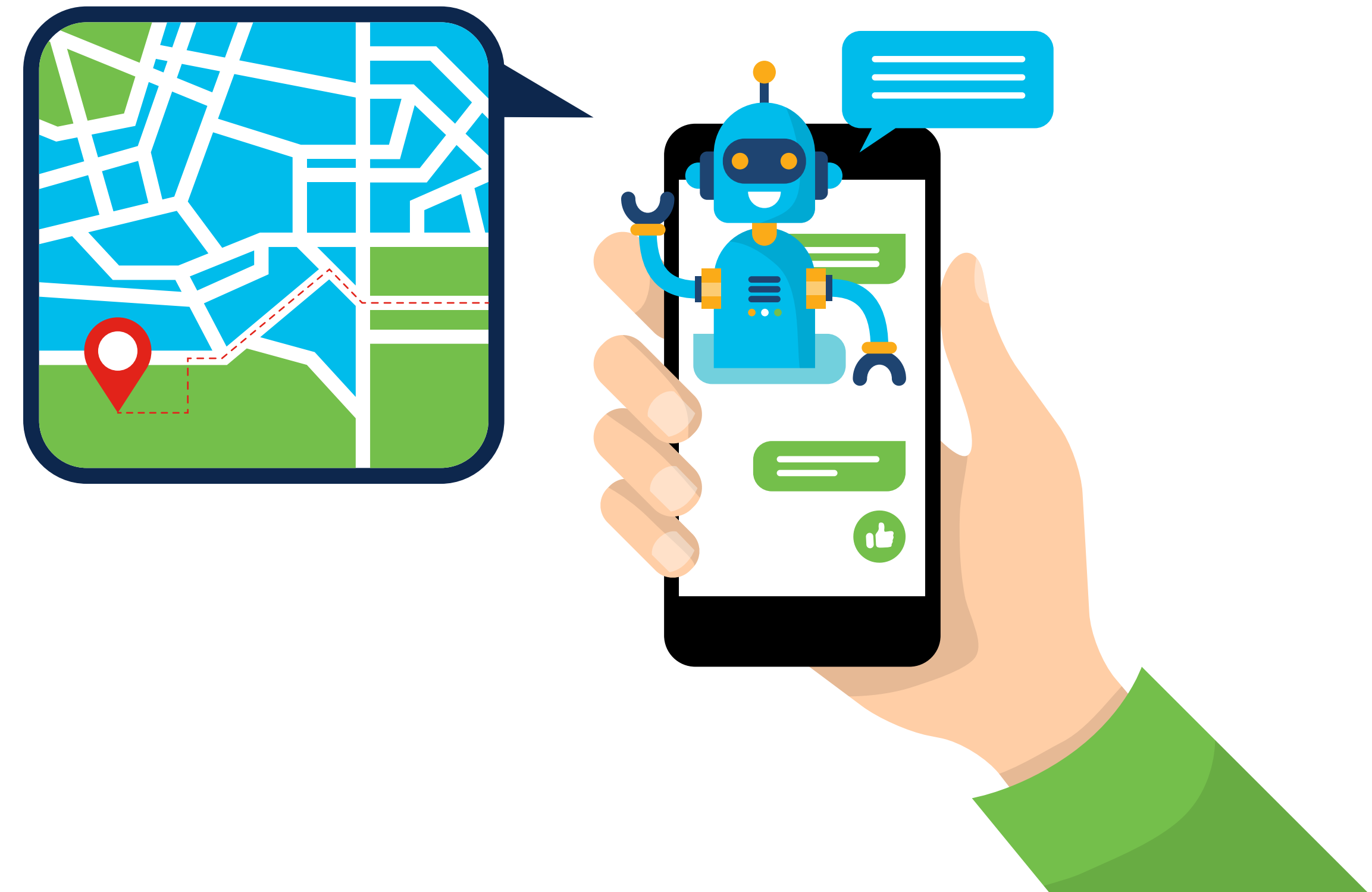


Chatbots

Chatbots

Como un primer nivel de soporte y/o servicio, los chatbots han venido teniendo un auge en las nuevas generaciones por su sencillo uso y la automatización de tareas que pudiésemos implementar en ellos.

Soluciones como **Cisco Webex Teams** cuentan con APIs que nos permiten entregar esta experiencia de manera muy ágil, además de que permiten ser instalados en diversas terminales como pudieran ser kioskos de servicios integrados que cuenten no solo con los BOTS, sino con mapas de geolocalización del hotel, servicios digitales, reserve en restaurantes y/o atracciones diversas, etc.



Portafolio:

Cisco Webex Teams
Cisco Customer Collaboration Solutions.

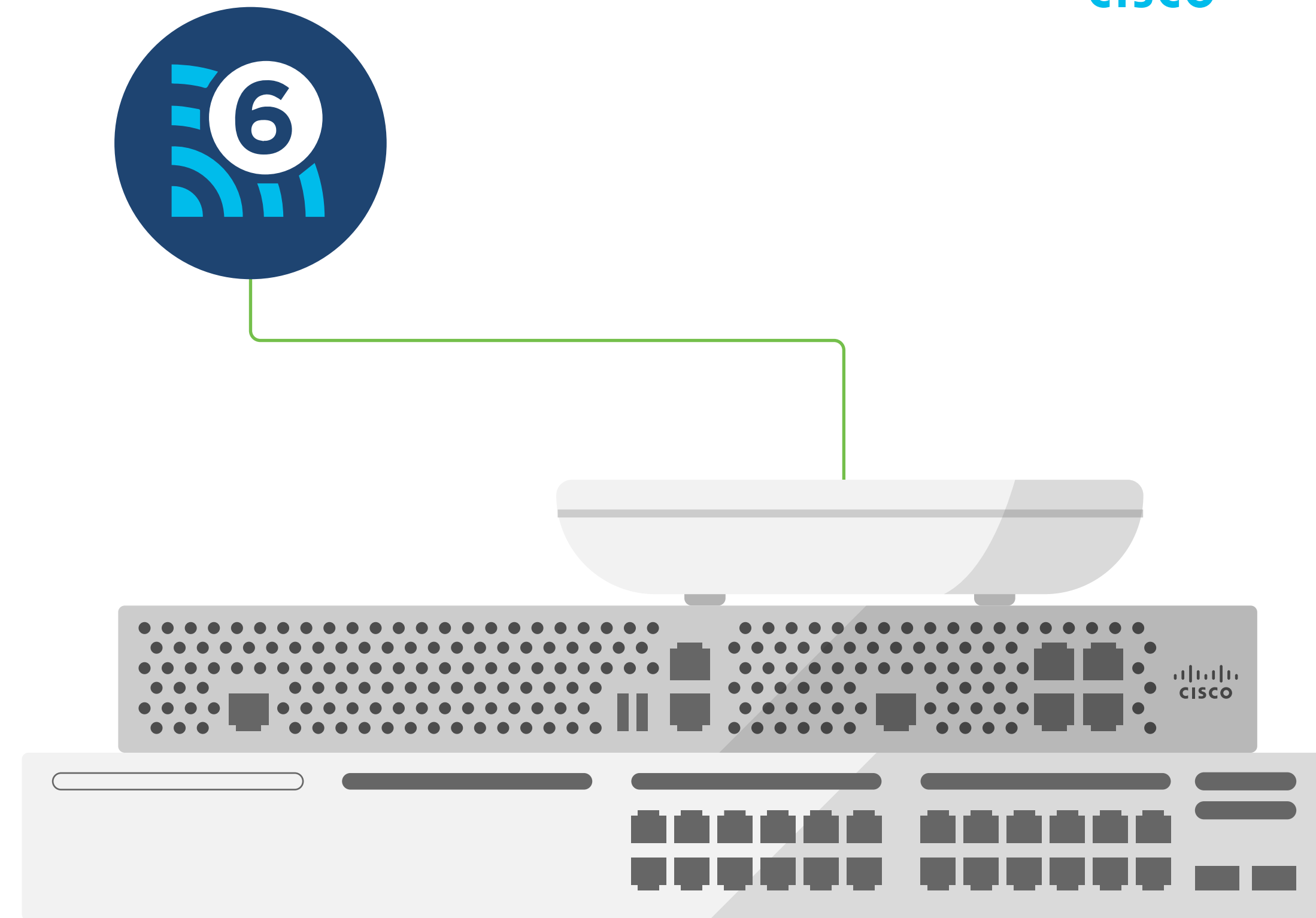


WiFi

WiFi

El **WiFi 6** permite el uso de tecnologías como la realidad virtual, realidad aumentada, dispositivos autónomos, Internet de las cosas, etc., los cuales requieren los más altos estándares para su correcto funcionamiento.

Para su correcta implementación y funcionamiento es necesario contar con una infraestructura de red cableada preparada para conmutar los altos anchos de banda de la red inalámbrica. Soluciones como **Catalyst 9000** otorgan además de beneficios para el IoT y seguridad, la capacidad de habilitar mGig para conmutar velocidades de hasta 10G en cobre en un solo Puerto.



Productos:

Cisco Meraki MR55 y MR45.
Cisco Catalyst 9100.
Cisco Catalyst 9800.
Cisco Catalyst 9300.

Blockchain



Blockchain

Blockchain nos permitirá mejorar nuestras operaciones en cuestiones de pagos, programas de lealtad, validación de identidad, procesos de cadena de suministro, etc., ocasionando que podamos entregar **respuestas cada vez más rápidas a nuestros clientes**. Para ello es de suma importancia contar con soluciones de cómputo que nos permitan que el blockchain opere y se desempeñe de manera adecuada.

La innovación que Cisco ha traído a los centros de datos, permite mejorar el desempeño de las aplicaciones al haber integrado la virtualización, cómputo, red y almacenamiento en una sola aplicación como el **Cisco Hyperflex**.

Además de ello, es igual de importante el poder medir en tiempo real el desempeño de nuestras aplicaciones para poder identificar si tuviesen un área de mejora en su Código, o simplemente detectar en donde pudo haber fallado una transacción web dentro de la misma aplicación. Soluciones como **Cisco AppDynamics** no solo nos permiten tener visibilidad del desempeño de las aplicaciones, sino que nos permiten tener analíticos que determinen los gustos y preferencias de nuestros huéspedes a través de diversas plataformas y aplicaciones móviles.



Blockchain

Igual o mas importante es estar siempre **protegido ante eventualidades como el Ransomware o cualquier otro tipo de ciberataque**. En un mundo multinube como en el que vivimos hoy, las aplicaciones se encuentran distribuidas y es un reto el poder entregar el mismo nivel de seguridad, inspección, acceso y protección a la información. El portafolio de ciberseguridad de Cisco se asegura de proteger la integridad y confidencialidad de la información en un ambiente multinube como en el que vivimos hoy.



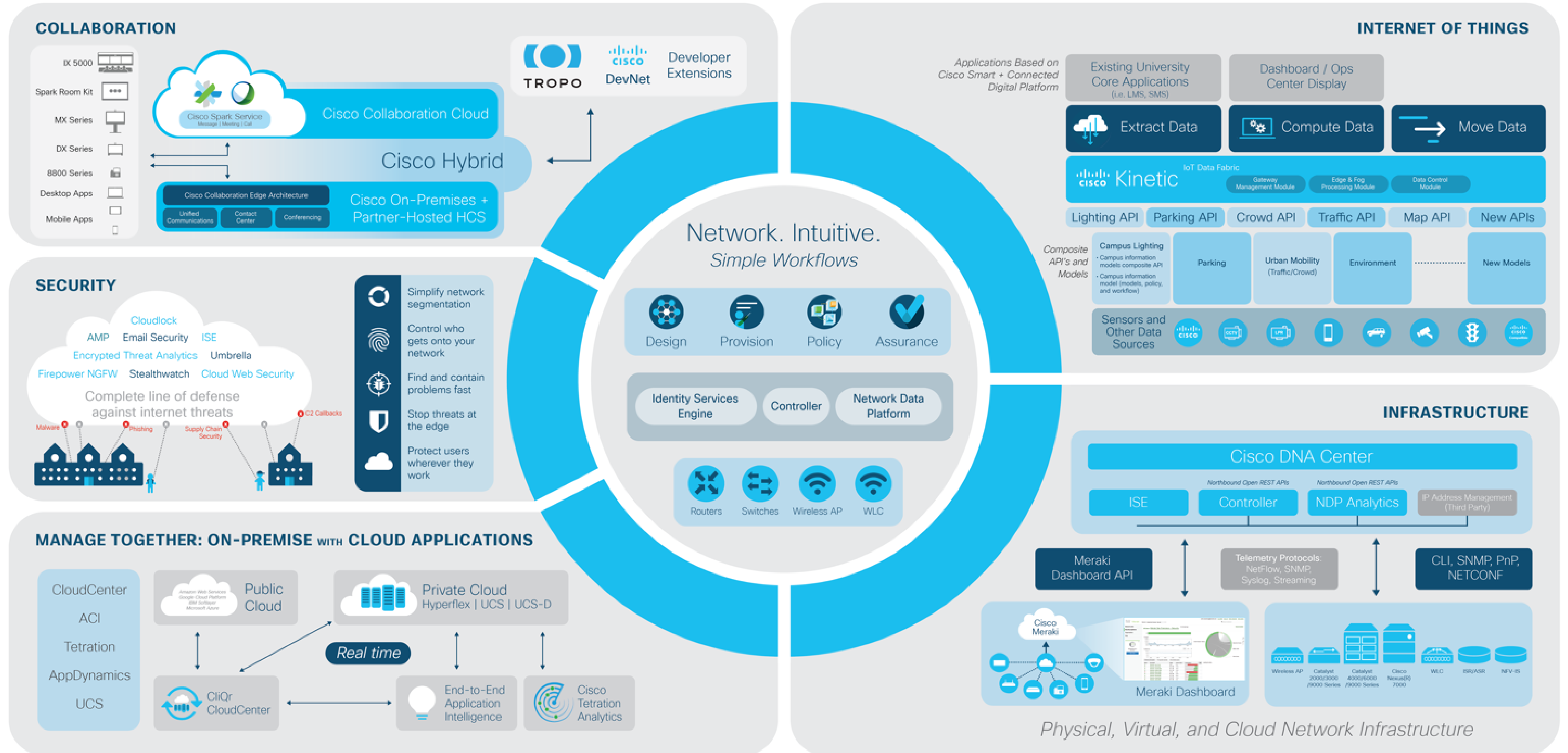
Portafolio

Cisco Hyperflex, el cual permitirá contar con la major solución de cómputo, almacenamiento, virtualización y red, todo unificado en una única solución para maxificar el desempeño de las aplicaciones.

Cisco AppDynamics, el cual permite tener visibilidad del desempeño de nuestras aplicaciones y transacciones en tiempo real.

Cisco Cybersecurity Portfolio, Cisco Umbrella, Cisco DUO, Cisco Cloudlock, Cisco Firepower, Cisco AMP for endpoints.

Cisco Hospitality Solution Strategy





Comienza hoy con la innovación
en cada punto de tu hotel

Para más información visita:
cisco.com/go/hospitalidad