

Mejora la Experiencia de los Clientes de tu Hotel con iPECS Hospitality Solutions





El entorno del sector hotelero está evolucionando rápidamente a medida que las nuevas tecnologías exigen prestar cada vez más atención a las redes sociales y a los fenómenos de las comunicaciones en movilidad. Los viajeros buscan mejores propuestas de valor, esta demanda empuja a los hoteleros a hacer esfuerzos para mejorar constantemente sus instalaciones y mantenerlas al día.

Servicio de Satisfacción del Cliente

Hay una creciente demanda de un servicio personalizado por parte de los clientes, ya que éstos quieren sentirse tratados individualizada y personalmente. La importancia de la excelencia en el desarrollo de las operaciones se destaca como un elemento clave en la creación de valor para la industria hotelera. Así como la mejora de la satisfacción del cliente.

Formación del Personal

Los hoteles deben centrarse más y más en la capacitación del personal para garantizar la excelencia en las operaciones, ya que la calidad de los servicios prestados dependerá en gran medida de la capacidad del staff y de su espíritu de servicio.

Sostenibilidad

La demanda de los clientes por hoteles sostenibles se ha arraigado y ampliado. Actualmente los hoteles deben proporcionar información relacionada con la sostenibilidad, tales como el uso de la energía o las políticas de reciclaje.

Clientes en búsqueda de Valor a través de Internet y Redes Sociales

Los viajeros están aumentando drásticamente el volumen de datos que publican en Internet, incluyendo las Redes Sociales. Los posibles clientes crean más en las opiniones de otros viajeros que en los propios sitios web de los hoteles. Por ello, los hoteles deben hacer un esfuerzo especial en fidelizar a sus clientes, lo que animará a éstos a actuar como sus prescriptores a través de las Redes Sociales.

Gestión de la Marca y Customer Relationship

La gestión de la marca sigue siendo importante para la industria hotelera. Dado que las empresas hoteleras continúan su expansión global, están cada vez más influenciados por la tecnología en todos los aspectos de la industria. La marca de los hoteles llegará a ser más importante que nunca, particularmente en el contexto de desarrollar la fidelización del cliente.

Movilidad: Smart Phones

Los dispositivos móviles presentan otro factor de gran desarrollo potencial para la distribución y operaciones de los hoteles. La combinación de Smart Phones y aplicaciones móviles permitirá a los clientes utilizar sus teléfonos móviles para reservar una habitación, realizar el registro de entrada, abrir la puerta de su habitación y pagar su factura, todo ello sin contacto directo con el personal. Más aún, la implantación generalizada de la distribución electrónica de datos determina la tendencia creciente al acceso y transparencia de la información.

Incertidumbre Económica

En la turbulencia económica y política actual, la industria hotelera y de viajes se enfrenta constantemente a una "nueva normalidad" en algún lugar del mundo. Esto obliga a los hoteles a mantener continuamente una reducción de costes y un aumento de la productividad.

Bajo esta presión, los hoteles necesitan vincularse a los elementos asociados al éxito de la actividad hotelera, proporcionando servicios e instalaciones que satisfagan a los clientes, dotando a los gestores de herramientas para aumentar los ingresos y controlar los costes, permitiendo un retorno a los inversores en forma de rentabilidad razonable.

iPECS Hospitality Solutions

iPECS Hospitality Solutions te permite cumplir con los elementos expuestos anteriormente, ofreciendo Comunicaciones IP y Soluciones de Colaboración estrechamente integradas con el PMS y las soluciones de ocio y entretenimiento de tu hotel. Con estas soluciones, las empresas hoteleras pueden mejorar la experiencia del cliente, aumentar los ingresos, mejorar la eficiencia del personal y reducir los costos operativos.



- Infraestructura Convergente de Telefonía IP
- Integración PMS
- Gama de terminales desde básicos hasta multimedia
- Aplicaciones de valor añadido incluyendo Operadora Automática, Movilidad y Call Center
- Soluciones de Comunicaciones Unificadas y Colaboración



Sistemas de Telefonía IP

- iPECS-UCS
- iPECS-MG
- iPECS-CM



Aplicaciones

- iPECS UCS para C.U. (PC y Móvil)
- iPECS Attendant para Operadora Automática
- iPECS CCS para Call Center
- iPECS NMS para Network Management
- iPECS IPCR para Grabación
- iPECS Communicator para Movilidad



Teléfonos

- iPECS Teléfonos IP
- iPECS Teléfonos Digitales
- iPECS Teléfonos WiFi y DECT

Beneficios de iPECS Hospitality Solutions

Servicio a medida personalizado, personal formado y comunicaciones eficientes son esenciales para maximizar la satisfacción del cliente y asegurar una alta tasa de fidelización en términos de nuevas estancias. Las soluciones de Ericsson-LG agilizan y mejoran la experiencia del cliente, desde la realización de reservas hasta el check-out.



Fidelización de clientes mediante servicios personalizados

- Mediante el teléfono IP de la habitación, es posible realizar mensajes de bienvenida y contenidos personalizados, con el nombre del cliente en la pantalla, selección de idioma y teclas de marcación directas
- Meet-me conferencing, especialmente ideada para viajeros de negocios
- Escucha-bebés para aquellos que viajan con niños

Movilidad para un mejor y más rápido servicio a clientes

- Las soluciones inalámbricas DECT permiten al personal del hotel contar con total movilidad y accesibilidad para proporcionar un mejor servicio al cliente.
- Contactar rápida y fácilmente con cualquier miembro del equipo, en cualquier lugar a través de sus teléfonos móviles, reduciendo al máximo los tiempos de respuesta de servicio a clientes

El Contact Center mejora las comunicaciones y asegura un servicio al cliente en el tiempo adecuado

- Reducir al mínimo los tiempos de espera de los clientes, aumentar las actividades de marketing en el hotel utilizando iPECS CCS, solución de Contact Center multimedia
- Brindar un servicio personalizado y realizar promociones adaptadas a los perfiles de clientes a partir de los datos obtenidos en el Contact Center del hotel o CRM

Mejora la capacidad de comunicaciones

- Terminales en las habitaciones con correo de voz que ofrecen a los clientes acceso rápido a los servicios.
- La información sobre los servicios del hotel está a disposición de los clientes, para acceder rápida y fácilmente

Aumento de ingresos

Con nuevos servicios y pequeños cambios, las soluciones de iPECS para hoteles pueden proporcionar más oportunidades para aumentar los ingresos

Amplias prestaciones de Comunicaciones IP

- Las plataformas iPECS de comunicaciones IP ofrecen Operadora Automática integrada, lo que garantiza que el personal no pierda llamadas. La Distribución Automática de Llamadas permite realizar llamadas directas a un miembro del personal mediante correos de voz o anuncios grabados.
- Los servicios de valor añadido del hotel pueden indicarse en la pantalla de los teléfonos IP. Cambios e información de servicios y promociones pueden publicarse en las pantallas de los teléfonos IP.

Conferencias de voz y vídeo

Los hoteles pueden ofrecer servicios avanzados, rentables y flexibles de comunicaciones, incluyendo teleconferencia y videoconferencia

Contact Center del hotel con iPECS CCS, para una mejor interacción y servicio a clientes

- Dar prioridad a las llamadas de clientes preferentes o desde conserjería
- Emitir mensajes informativos o publicitarios para los clientes en espera
- Asegurar que el personal está proporcionando un buen servicio y tiempos de respuesta adecuados mediante el seguimiento de llamadas y colas, y la revisión de informes estadísticos de llamadas
- Mejorar el servicio a clientes mediante acceso 24/7/365 al Contact Center
- Promoción en Facebook o Twitter mediante el módulo SNS del Contact Center

Movilidad

- Mejorar los servicios de reuniones y convenciones proporcionando movilidad a clientes o gestores de eventos, mediante el enlace de la extensión de la habitación y sus teléfonos móviles
- El gestor del evento puede recibir y realizar llamadas mediante la red Wi-Fi o DECT según la cobertura disponible, o en su teléfono móvil si la extensión móvil de la habitación se configura en el móvil del cliente



Mejora de la Eficiencia y Productividad del Personal

Unas soluciones de Comunicación y Colaboración del personal eficientes son esenciales para mantener una alta calidad en los servicios prestados a los clientes, así como para mejorar la eficiencia en el trabajo y la productividad del personal.

Comunicaciones continuas y seguimiento de las tareas a través de UCS

- Con iPECS UCS, las comunicaciones basadas en la presencia de los usuarios pueden mejorar la responsabilidad y productividad del personal
- Comunicaciones fáciles y conferencias de voz/video

Proporciona movilidad al personal mediante Mobile Clients asociados con teléfonos fijos utilizando un solo número

- Mejora la experiencia del cliente y la eficiencia del personal mediante una comunicación continua
- Utiliza el dispositivo móvil personal para el trabajo (BYOD: Bring Your Own Devices)
- iPECS UCS: Mobile Client para Voz, Video, Presencia, IM y SMS
- iPECS Communicator: Voz SIP y SMS



iPECS UCS
Mobile Client



iPECS UCS
Desktop Client



iPECS Communicator
para iOS



iPECS Communicator
para Android

Integración con Property Management System (PMS)

- Interfaz certificado por Micros Fidelio, así como sistema de información incluido en la plataforma para integrar con otros PMS locales, CAS, Billing (SMDR) y otras soluciones
- El interfaz con el PMR coordina los servicios esenciales y proporciona al personal acceso inmediato a los servicios y a la información de clientes

IP Attendant que integra Telefonía IP, PMS y otras aplicaciones

- iPECS Attendant es una herramienta simple y asequible basada en PC. Permite controlar el estado de la habitación, los cargos, la comunicación con clientes e incluso PMS básicos
- Con un interfaz fácil de usar, la gestión de llamadas es eficiente incluso con pocos recursos de personal
- Gestión eficiente de otras tareas rutinarias, como establecimiento de múltiples llamadas Wake-up, Check-in/Check-out y DND, lo que permite al personal del hotel centrar sus esfuerzos en la atención al cliente

Reducción de los Costes Operativos

Una única conexión de red IP para voz, internet y vídeo puede reducir los costes de operación y de llamadas telefónicas, mejorando la eficiencia de las comunicaciones mediante llamadas IP internas.

Administración remota de redes, gestión centralizada, supervisión remota, gestión remota de alarmas

- Acceso a las funciones de Comunicaciones desde cualquier lugar con conexión a la red
- Ahorra dinero y gana eficiencia teniendo una red centralizada, automatizada y gestionada de forma remota
- Recibe notificaciones por correo electrónico cuando se declara una alarma en el sistema
- Responde proactivamente a las alarmas del sistema, reduciendo significativamente el coste y pérdida de eficiencia de no disponer eventualmente de capacidades de voz

Funciones de grabación incorporadas en iPECS Attendant

- Se pueden grabar y reproducir llamadas internas o externas gestionadas por iPECS Attendant
- Informes de Registro de Llamadas, incluyendo tiempo de grabación, número de operadora, número de teléfono llamado (Identificador de Llamadas), nombre y archivo grabado

Arquitectura abierta y basada en standards

- Aprovecha los beneficios de los servicios de conexión externos, como SIP trunking, que pueden reducir costes a través de servicios consolidados
- Más fácil de conectar operadores de VoIP y aplicaciones externas

Reducción de costes de formación del personal

- La solución iPECS para hoteles puede reducir los recursos aplicados a la formación, especialmente importante en entornos de hoteles con todo su personal muy ocupado. Con un interfaz sencillo y fácil de usar, el personal nuevo se convierte en efectivo rápidamente, pudiéndose centrar en el servicio al cliente
- Reducir la complejidad de la solución de comunicaciones supone una simplificación de la formación, lo que incide en la reducción de recursos para tal fin, incluyendo costes y tiempo dedicado.

Ahorro de Energía con teléfonos IP de iPECS

Los teléfonos de las series iPECS LIP-8000E/IP8800E cumplen con la últimas directivas en materia de sostenibilidad y son más eficientes energéticamente en comparación con soluciones similares de otros fabricantes.



iPECS

Your Communications Solution

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2015 Version 1.0

Abensys Technologies

C/ Agustín Escardino 9
Parque Científico Universidad de Valencia
Valencia, 46980 Spain
Tel. +34 960 300 313
info@abensys.com
www.abensys.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand

