

# L'hotel digitale smart

Offri un'esperienza VIP semplice e sicura a tutti i tuoi ospiti

Mantenere gli standard è uno degli aspetti più importanti del settore alberghiero. Se esperienze eccezionali e paragonabili a quelle domestiche aiutano a fidelizzare gli ospiti, l'incapacità di mantenere fede alle promesse del marketing porta a delusioni, abbandoni e post dannosi sui social media, conseguenze per rimediare alle quali possono occorrere anni. Oggi più che mai, gli hotel devono rivelarsi all'altezza delle aspettative per mantenere la fedeltà dei vecchi clienti e attirarne di nuovi.

“ Grazie ad Aruba, creeremo profili degli ospiti più utili e saremo quindi in grado di presentare offerte e servizi personalizzati più rilevanti. Questa è, in nuce, l'essenza di un grande hotel: far sentire gli ospiti a casa propria. ”

Katarina Lilic, direttrice esecutiva,  
Amadria Park Sibenik

E durante il soggiorno degli ospiti emergono fugaci situazioni in grado di influenzare la fedeltà al marchio, il brand sentiment e la soddisfazione dei clienti. Prese insieme, queste situazioni danno vita all'esperienza complessiva dell'ospite e l'obiettivo della proprietà o del marchio è fare in modo che essa corrisponda o superi le aspettative dell'ospite stesso. Dalla navigazione tramite app della struttura alla presenza di opzioni di check-in/check-out frictionless tramite mobile; dalla connettività dei media nella stanza abilitata tramite dispositivo mobile ai suggerimenti di ristorazione basati sulle preferenze; dalle pulizie basate sulla prossimità ai servizi di localizzazione dei bambini smarriti, un'abile fusione di opportunità digitali e processi fisici può fare la differenza nella valutazione dell'esperienza e dell'affinità con il marchio da parte del cliente.

La necessità di esperienze conformi alle aspettative si applica anche alle operazioni della struttura che possono avere un impatto sulla produttività, sulla redditività e sulla sicurezza del personale, come per esempio la possibilità di localizzare rapidamente i carrelli per i bagagli o i vassoi, l'introduzione di pulsanti anti-panico basati sulla posizione a beneficio del personale o l'implementazione di un robusto sistema di comunicazione vocale tramite dispositivi mobile in tutta la struttura. Inoltre, esistono soluzioni tecnologiche in grado di migliorare le operazioni dei team di sicurezza incaricati della sicurezza degli ospiti.

#### DATO INTERESSANTE:

Nel 2019, per la prima volta il numero dei **nuclei familiari americani abbonati** a un servizio di streaming (69%) ha superato quello dei nuclei familiari abbonati alla TV satellitare o via cavo (65%). La popolarità dei servizi di streaming su TV e smartphone fa pensare che gli ospiti vogliano proseguire l'esperienza anche quando si trovano in hotel.

Per offrire esperienze personalizzate e rispettare le attese occorre saper interpretare rapidamente i dati raccolti e agire di conseguenza. Ecco perché limitarsi a implementare soluzioni Wi-Fi per la semplice connettività non è più sufficiente. Gli albergatori devono prendere in considerazione soluzioni Wi-Fi che consentano di avvalersi delle innovazioni tecnologiche offerte da ecosistemi di partner e in grado di trasformare l'infrastruttura di rete in una potente piattaforma per la personalizzazione. Per soddisfare questa esigenza, il settore alberghiero deve evolversi costantemente ed essere pronto ad accogliere innovazioni quali per esempio il riconoscimento facciale, l'automazione dei servizi, i robot e la realtà virtuale. Aruba ESP (Edge Services Platform) può aiutare gli albergatori a superare le aspettative dei loro clienti e a implementare le iniziative di hotel digitali smart.



## LA CONNETTIVITÀ DI RETE DEVE ESSERE SEMPRE DISPONIBILE E AUTOMATIZZATA

La rete deve sempre offrire prestazioni all'altezza di un'esperienza per l'ospite eccezionale. Unificando tutte le operazioni di rete, gli albergatori si mettono nelle condizioni di concentrare le proprie attenzioni sugli ospiti, anziché chiedersi se i dispositivi si stiano connettendo alla rete o meno.

### Connessione al Wi-Fi senza interruzioni

Il primo passo per conoscere meglio i propri ospiti è fare in modo che siano sempre connessi alla tua rete. Air Pass consente ai tuoi fedeli clienti di passare automaticamente dalla rete del loro operatore alla tua rete wireless. Gli ospiti apprezzeranno la facilità di connessione e l'albergatore otterrà degli immediati vantaggi. Grazie ai dati raccolti al punto d'ingresso, anziché solo successivamente all'avvio da parte dell'ospite di una connessione, è possibile ottenere utili informazioni sugli schemi di traffico e sull'utilizzo della rete. Gli operatori alberghieri possono posizionare avvisi digitali o di altro tipo per promuovere offerte o sconti. Inoltre, le informazioni sulla navigazione e sull'uso della rete possono aiutare l'IT a comprendere dove potrebbero esserci problemi di connettività e a intervenire di conseguenza per offrire la migliore esperienza possibile.

### Reti wireless ad alte prestazioni

**L'automazione può aiutare a ridurre l'elevata percentuale di tempo di inattività non pianificata della rete causata dagli errori umani (Gartner, 2019).**

L'infrastruttura Wi-Fi 6 di Aruba è progettata per supportare simultaneamente centinaia di dispositivi di ospiti e partner senza il minimo impatto sulla qualità del Wi-Fi. Ospiti e personale possono spostarsi all'interno della struttura usufruendo di prestazioni uniformemente elevate. Aruba ottimizza la connessione dal dispositivo al miglior access point disponibile, indipendentemente da dove si trovi il dispositivo. È possibile dare la priorità alle applicazioni più importanti per permetterne un'esecuzione ottimale e garantire la qualità dell'esperienza dell'ospite o del personale.

L'aggiornamento e il failover hitless fanno sì che la rete wireless riceva automaticamente gli aggiornamenti di sicurezza, tolleri i guasti e sia disponibile ovunque ve ne sia bisogno. Nessuna interruzione del servizio causa test, nessuna perdita di dati sperimentali, nessuna connessione o transazione interrotta.

L'infrastruttura sfrutta strumenti leader del settore per adattarsi automaticamente all'evoluzione di ambiente e applicazioni: ClientMatch ottimizza le prestazioni del roaming; AppRF ottimizza le prestazioni delle applicazioni prioritarie; Adaptive Radio Management migliora le prestazioni radio; AirSlice gestisce l'assegnazione della larghezza di banda.

### Switch smart dall'edge al core

Nel settore alberghiero, la mobilità rappresenta un aspetto vitale. Ma anche le reti cablate lo sono. Ogni AP connesso alla porta di uno switch deve essere affidabile e deve offrire le migliori prestazioni possibili. Gli switch multi-gigabit supportano gli AP ad alta intensità di traffico e al tempo stesso consentono un'agevole segmentazione del traffico dei dispositivi cablati, offrendo dunque prestazioni e una sicurezza migliori. Oltre al PoE Smart Rate, Aruba offre la negoziazione automatica tra switch e access point per determinare all'edge il throughput necessario.

Il sistema operativo Aruba AOS-CX presenta un archivio delle serie storiche che offre una ricca visibilità sui dati che attraversano l'infrastruttura basata sugli switch. Strumenti di gestione intuitivi e software-defined, strumenti di analisi integrati e lo scripting programmabile offrono informazioni riguardo all'attività di rete e dei dispositivi, isolamento dei guasti e prestazioni senza uguali. È possibile implementare, deimplementare e modificare facilmente gli aggiornamenti e questo senza il minimo impatto sulla rete o sulle persone che vi fanno affidamento.

Una funzionalità simile al failover hitless delle reti wireless è disponibile anche per il core della rete cablata. Switch Aruba AOS-CX ridondanti e operanti in modalità Active-Active sono pronti a intervenire in caso di guasto per fornire la continuità operativa necessaria. La Virtual Switching Extension (VSX) fa sì che i carichi di traffico vengano validati prima di restituire carichi di traffico bilanciati alla coppia Active-Active. Una volta completato il trasferimento da parte del primo switch core, il processo si ripete nel resto dell'infrastruttura core.

Il Network Analytics Engine (NAE), incluso in AOS-CX, fornisce un quadro di strumenti integrato per il monitoraggio della rete e la risoluzione dei relativi problemi. Il NAE rileva i problemi in tempo reale e analizza le tendenze per permettere all'IT dell'hotel di individuare e risolvere i problemi prima che possano impattare negativamente su ospiti, personale o altre proprietà.



AOS-CX, unito a switch ad alte prestazioni, fornisce il throughput, le prestazioni e le informazioni utili di cui gli amministratori IT hanno bisogno per gestire l'enorme quantità di dati che viene ormai generata nell'edge.

### SICUREZZA ZERO TRUST END-TO-END

Le aziende ricettive stanno investendo nella cybersicurezza, ma devono fare attenzione a restare un passo avanti alle minacce. La maggior parte delle soluzioni di sicurezza si concentrano sulla messa in sicurezza del perimetro rilevando attacchi e malware noti basandosi sui loro schemi caratteristici e sulle loro firme. Eppure minacce rimaste fino a quel momento ignote o mutate e attacchi mirati avanzati riescono spesso ad aggirare queste soluzioni di tipo tradizionale.

**Secondo un recente rapporto di Salesforce, il 59% dei clienti ritiene che i propri dati siano vulnerabili a violazioni della sicurezza.**

### Sapere ciò che c'è sulla rete

I dispositivi IoT possono presentare una grande varietà di sistemi operativi standard, il che può rendere difficile sapere cosa c'è sulla rete IT dell'hotel, specialmente se si connettono anche i dispositivi degli ospiti. ClearPass Device Insight semplifica l'onboarding dei dispositivi sfruttando metodi di discovery basati sul machine learning ed è in grado di profilare un'ampia gamma di dispositivi (dispositivi degli ospiti, dispositivi dei partner, dispositivi di sicurezza, ecc.). Il machine learning è anche in grado di comprendere nel tempo il comportamento e altri fattori contestuali che aiutano a profilare i nuovi dispositivi che man mano si connettono alla rete. La visibilità è il primo passo verso una rete sicura.

### Accesso alla rete Zero Trust

Una volta identificati i dispositivi, ClearPass Policy Manager profila, autentica, autorizza e gestisce efficacemente l'accesso alla rete tramite controlli degli accessi granulari basati sulle politiche. Gli utenti e i dispositivi possono accedere soltanto alle risorse di rete, IT e delle applicazioni per i quali hanno ricevuto l'approvazione.

### Separazione del traffico dei dispositivi degli ospiti, dei partner e aziendali

Dynamic Segmentation di Aruba fornisce la micro-segmentazione necessaria per il traffico su reti cablate, wireless e WAN sfruttando informazioni granulari circa gli utenti, i dispositivi e la connettività. Le politiche vengono implementate su tutta la rete end-to-end, facendo in modo che il traffico degli ospiti venga separato facilmente da quello aziendale o dei partner, indipendentemente da dove si trovi l'utente, il dispositivo o la porta dello switch che sostiene il traffico.

### Riconoscimento Marsh Cyber-Catalyst

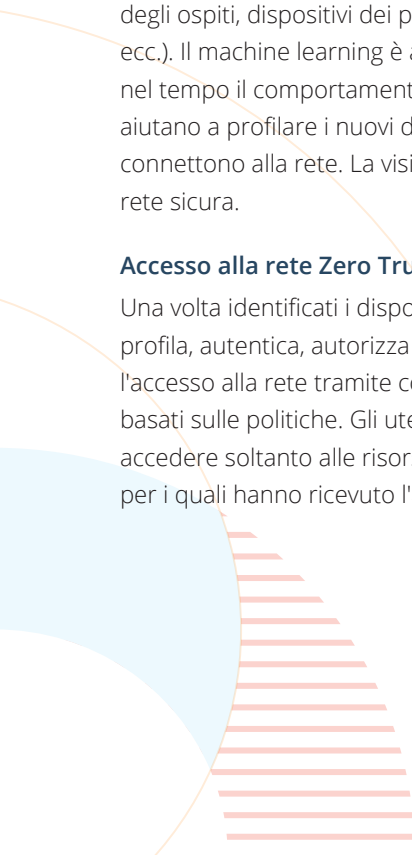
Uno dei fornitori leader di assicurazioni sulla sicurezza informatica ha ritenuto Policy Enforcement Firewall (PEF) di Aruba un componente leader degli ambienti di sicurezza Zero Trust, conferendogli il riconoscimento di "Cyber-Catalyst". Le aziende ricettive che usano Aruba PEF possono ottenere polizze più convenienti, oltre a godere di una maggiore sicurezza grazie all'applicazione automatizzata delle politiche.

### AGISCI RAPIDAMENTE CON AIOPS

L'incredibile quantità di dati generati in una struttura alberghiera rappresenta una vera sfida per le operazioni di rete. La piattaforma edge di Aruba include funzionalità di assurance e orchestrazione per massimizzare l'uptime, ottimizzare l'esperienza utente e ridurre il tempo impiegato nell'individuazione della causa dei problemi e nella loro risoluzione. L'assurance di rete automatizzata mette a disposizione tutte le informazioni fornite da AIOps in un unico pannello di controllo, mentre le funzioni di monitoraggio dell'esperienza edge-to-cloud generano avvisi automatici basati sull'IA che segnalano proattivamente i problemi relativi alla rete o alle applicazioni prioritarie.

### Ottimizzare la visibilità e la gestione dei siti remoti

Le strutture distaccate potrebbero non avere a disposizione del personale IT a tempo pieno. Aruba Central mette a disposizione un singolo pannello di controllo in grado di offrire piena visibilità sui siti remoti anche dalla sede centrale. L'IT può monitorare, gestire e risolvere i problemi dell'infrastruttura cablata, wireless e SD-WAN da remoto da qualsiasi luogo. La soluzione SD-Branch di Aruba offre funzionalità di integrazione per WLAN e LAN ottimizzate per SD-WAN, MPLS e connettività cellulare con traffico indirizzato verso Internet o un data center.





### L'ESPERIENZA DEGLI OPERATORI IT CONTA:

Spesso non si bada all'esperienza che hanno della rete gli operatori IT, che pure devono garantire prestazioni di rete ottimali sotto pressione. Aruba Edge Services Platform fornisce una soluzione che unifica le operazioni di rete cablata, wireless e WAN alleggerendo il carico di lavoro di ordinaria amministrazione degli operatori. In questo modo il personale IT è messo nelle condizioni di poter garantire la sicurezza e la disponibilità della rete delle strutture ricettive.

### Implementazione più semplice nelle strutture remote

All'implementazione della rete comune a più strutture ricettive può partecipare anche del personale non tecnico. Ciò semplifica la vita all'IT e rende le strutture alberghiere operative in una frazione del tempo normalmente richiesto quando occorre inviare un tecnico presso ciascun sito. Un'app mobile consente ai dipendenti di scansionare il codice a barre dei dispositivi dell'infrastruttura Aruba, collegarli e lasciare che la configurazione avvenga automaticamente. Dopodiché i dispositivi saranno pronti per funzionare.

### Riunire le operazioni di rete e di sicurezza per ridurre i costi

Riunire i servizi di rete e di sicurezza tramite l'utilizzo di gateway Aruba aiuta a ridurre il costo totale di proprietà. I gateway gestiti da Aruba Central tramite cloud sono ottimizzati per l'SD-WAN (sono in grado di servirsi della connettività MPLS, Internet e cellulare LTE per garantire una disponibilità totale) e inoltre includono funzionalità di firewall e controllo degli accessi basato sul ruolo.

### AIOps per prestazioni ottimizzate

Il machine learning di Aruba basato sull'IA fornisce suggerimenti personalizzati per migliorare le prestazioni della rete e delle applicazioni basandosi sul confronto con ambienti simili anonimizzati. Se una modifica può migliorare le prestazioni del 10%, viene consigliata all'amministratore di rete, che può poi autorizzare la modifica delle impostazioni. Aruba User Experience Insight fornisce all'IT una visuale in tempo reale dell'esperienza utente e suggerimenti chiari per risolvere i problemi prima ancora che venga aperto un ticket di assistenza. Questi potenti strumenti offrono un prezioso aiuto al personale IT, già normalmente sovraccarico di lavoro, permettendogli di prendere le misure necessarie per stare sempre un passo avanti rispetto ai problemi.

### SFRUTTA GLI STRUMENTI DI ANALISI E LOCALIZZAZIONE PER MIGLIORARE ESPERIENZE E OPERAZIONI

Per soddisfare le aspettative degli ospiti, le reti ad alte prestazioni si servono di soluzioni aggiuntive. Le soluzioni dei partner del nostro ecosistema possono raccogliere automaticamente i dati da più fonti (access point, contapersone, sistemi POS) e trasformarli in informazioni utili sulle preferenze degli ospiti. Queste soluzioni consentono agli albergatori di concentrarsi maggiormente su come ospiti, partner e IT vivono e usano la rete.

“ Il Wi-Fi è un elemento imprescindibile per la competitività di una struttura alberghiera, specialmente a Las Vegas. Con Aruba, abbiamo l'ulteriore vantaggio di servizi di access point predisposti per i servizi di localizzazione, con beacon BLE integrati e con porte extra che ci permettono di collegare altri dispositivi IoT nelle stanze senza dover ricorrere a ulteriori fili. I servizi di localizzazione sono molto importanti per noi poiché contribuiscono a garantire la sicurezza fisica di personale e ospiti e ci consentono di offrire una varietà di servizi innovativi. ”

Gavilanes, direttore IT del  
Downtown Grand Hotel & Casino



### Migliorare l'esperienza di ospiti e partner con i servizi di localizzazione

Tramite la localizzazione, Aruba può migliorare l'esperienza degli ospiti e contribuire a innalzare le valutazioni degli utenti. Gli AP di Aruba sono predisposti per i servizi di localizzazione. Se integrati con gli Aruba Beacon, possono rendere l'intera struttura una struttura smart. Aruba Meridian è parte integrante di una strategia olistica basata sulle app che sfrutta i servizi di localizzazione per consentire l'implementazione di suggerimenti di percorsi, notifiche push e campagne specifiche. Grazie agli strumenti di analisi della rete, le strutture possono far sì che gli ospiti ricevano aiuto nel momento stesso in cui mettono piede nella struttura con il check-in automatizzato o che si servano del proprio smartphone per trovare un luogo (la stanza, la sala conferenze, il ristorante, il mobile concierge, la palestra) senza frustrazioni o perdite di tempo.

### Trovare e tracciare beni di valore

La soluzione di tracciamento delle risorse di Aruba aiuta i partner a rintracciare determinati beni sfruttando l'infrastruttura WLAN di Aruba predisposta per i servizi di localizzazione e gli Aruba Tag basati sul Bluetooth. Beni dell'albergo, bagagli, dispositivi di sicurezza e altri beni di valore possono essere monitorati e, se necessario, trovati. Il personale dell'hotel, liberato da questo compito, potrà così concentrarsi sul fornire agli ospiti la migliore esperienza possibile. Il risultato finale è un incremento dell'efficienza dello staff, una riduzione dei costi delle attrezzature e il miglioramento dell'esperienza degli ospiti.

### Access point come piattaforme IoT

Siamo abituati a pensare agli access point Wi-Fi in relazione al loro ruolo nell'ambito di un accesso alla rete wireless sicuro e, per molti anni, quella è stata la loro funzione principale. Oggi non è più così. Gli access point Wi-Fi 6 di Aruba montano componenti radio per le funzioni di orientamento, geofencing, tracciamento, monitoraggio tramite sensori, blocco delle porte e controllo degli attuatori. Queste funzionalità trasformano gli access point di Aruba in sistemi di comunicazione sicuri e polivalenti, che fungono sia da punti d'ingresso nella rete sia da piattaforme IoT complete.

Grazie alla collaborazione con alcuni tra i migliori partner tecnologici e sviluppatori di app del settore, Aruba fornisce soluzioni innovative in grado di soddisfare al contempo le esigenze aziendali e dell'IT. Queste soluzioni mettono a disposizione degli albergatori integrazioni testate e collaudate per il supporto dei dispositivi dei partner (dispositivi di sicurezza dei dipendenti e tracciamento dei beni), innovazioni IoT (ingresso senza chiave) e processi decisionali basati sulle analisi (servizi di localizzazione). Per saperne di più, consulta il nostro elenco di [partner per il settore alberghiero](#).

### UN PARTNER DI CUI PUOI FIDARTI PER OFFRIRE UN'ESPERIENZA VIP AI TUOI OSPITI

Le esperienze più dinamiche e di maggior impatto avvengono nell'edge. Aruba Edge Services Platform permette l'utilizzo di reti in grado di raccogliere dati telemetrici, analizzarli e prendere misure finalizzate all'ottenimento dei risultati economici desiderati. La missione di Aruba è raccogliere, usare e mettere in sicurezza i dati nell'edge e, in collaborazione con i nostri clienti, rendere possibili delle straordinarie iniziative di digitalizzazione dell'istruzione. Inizia il tuo viaggio verso un hotel digitale smart contattando il tuo rappresentante o rivenditore Aruba oggi stesso.

#### L'ESPERIENZA DEGLI OSPITI CONTA:

L'esperienza degli ospiti è il fattore decisivo nel successo di un'attività. L'82% dei clienti americani afferma di aver interrotto ogni rapporto con un'azienda a causa di un'esperienza cliente scadente ([MarTech](#)). Sfruttare la tecnologia per interagire con gli ospiti non è mai stato così vitale per una struttura ricettiva.