



Drie mobiliteitsuitdagingen voor de hotellerie

# Over technologische gastvrijheid

**De hotellerie heeft de afgelopen jaren grote technische stappen gezet. Het Internet of Things, kamerautomatisering, artificial intelligence en virtuele assistenten, zoals bijvoorbeeld Amazon's Alexa maakten grote sprongen in de hotel- en hospitalitybranche mogelijk. De basis daarvoor is een goede beveiliging van de connectiviteit.**

**H**et maakt niet uit hoeveel sterren een hotel telt, hoe geweldig het restaurant is of hoe ontspannen de spa, wanneer hotels hun gasten geen beveiligde connectiviteit en mobiele diensten aanbieden, blijven de kamers waarschijnlijk leeg. Christophe Ameline, Head of Vertical Markets Strategy & Offer van ALE kijkt naar de problemen waar de hoteliers nu mee kampen en naar de technologie die ze tot hun beschikking hebben om die diensten aan te bieden die hun gasten verwachten.

## VEILIGHEID IS DE SLEUTEL

De hospitalitybranche is een vooruitstrevende sector. Zelfs in 2014 had al 40% van de zakenreizigers drie of meer verbonden apparaten, omdat intelligente en draagbare technologie mensen die constant onderweg zijn veel grotere functionaliteit biedt. Eenmaal in het hotel aangekomen, gebruiken gasten liever hun eigen apparatuur voor informatie en entertainment dan de diensten die van oudsher door het hotel worden aangeboden. Hoteliers realiseren zich dat ze in technologie moeten investeren als ze aantrekkelijk voor nieuwe gasten willen zijn. Volgens het Lodging Technology onderzoek (2017), plant 57% van de hotels een toename in hun investeringen en is 42% van plan om hun uitgaven voor technologie op hetzelfde niveau te houden. De grootste prioriteit is het versterken van de digitale customer engagement in een veilige omgeving. Dit betekent dat mobiliteit en connectiviteit een centrale plaats in hun

digitale transformatiestrategie moeten innemen. Draadloze connectiviteit is nu een basisbehoefte. Gasten gebruiken dit thuis, op het werk en in toenemende mate onderweg, dus hun verwachtingen zijn hoog. Wifi is zelfs zo belangrijk voor de ervaring van de gast, dat alleen de prijs van de kamer nog hoger op de ranglijst staat. Maar het leveren van wifi is meer dan het aantal lampjes dat de kwaliteit van de verbinding aangeeft. Waar het echt om gaat, is de balans tussen gebruiksgemak en veiligheid.

## UITDAGING 1:

### HOOGWAARDIGE WIFI VAN DE BADKAMER TOT DE BAR

Het bieden van consistente toegang tot wifi bezorgt de hospitalitybranche nogal wat kopzorgen. Niet alleen vanwege het aantal gebruikers en apparaten of de hoeveelheid data op het netwerk, maar ook omdat de gebouwen vaak niet waren ontworpen met netwerken in gedachten. Een van de eerste overwegingen, en dit geldt met name voor hotels in historische gebouwen, is hoe de netwerkinfrastructuur moet worden beheerd. In oude gebouwen met dikke muren of metalen structuren kun je nu eenmaal niet overal kabels aanleggen om technologie in kamers te ondersteunen. Het 140 jaar oude Waldhaus Flims Alpine Grand Hotel & Spa in Zwitserland zag dit in, maar door het gebruik van hospitality access points (AP) konden de afzonderlijke kamers via een enkele LAN-kabel toch worden verbonden. Deze gespecialiseerde access points werken als 'minischakelaars' die voor toegang tot internet, telefonie en video-entertainment zorgen, maar dan met een veel kleiner bereik. En wanneer het onmogelijk is om Ethernet in sommige ruimtes in een hotel aan te brengen, kan wifi meshing voor de oplossing zorgen. Nu IoT de norm begint te worden (denk aan kamerautomatisering, IP-beveiligingscamera's, point of sale-systemen en apparaten voor virtuele assistentie), wordt de toenemende druk op netwerken om gasten een constante kwaliteit van de diensten te bieden een steeds groter probleem. Wifi moet de gast volgen! Met alleen het

aanbrengen van een paar extra access points in het hotel komt de branche er niet. Er is een oplossing nodig die garandeert dat gasten gemakkelijk en veilig toegang kunnen krijgen en geïdentificeerd kunnen worden. Dit soort vereenvoudigde connectiviteit moet de gast door het gebouw 'volgen' en hem overal waar nodig toegang tot diensten geven. AP's die doorlopend verbindingsdata van mobiele apparaten monitoren, kunnen deze gegevens bijvoorbeeld gebruiken om het apparaat met het meest geschikte AP te verbinden, zodat het wifi-netwerk niet vertraagd wanneer mensen door het hotel lopen.

#### UITDAGING 2: VOLG DAT APPARAAT: MOBIELE DIENSTEN VOOR GASTEN, VAN DIGITALE RECEPTIE TOT UITCHECKEN

Een gast die de spa, het restaurant én de sportzaal gebruikt, zorgt voor een betere omzet. Het persoonlijke apparaat van de gast staat hierbij centraal. Hotels kunnen gasten vóór aankomst bijvoorbeeld boekingen en diensten aanbieden en hen tijd besparen door gasten bijvoorbeeld de mogelijkheid te geven om met hun smartphone uit te checken. Het zijn dit soort persoonlijke ervaringen die gasten uiteindelijk loyaler maken. Dit vraagt om een soepele digitale interactie tussen gast en hotel of dit nu de receptie, het restaurant of de andere diensten zijn. Met de open API's (applicatieprogrammeringsinterface) van vandaag wordt de directe integratie van spraak en berichten in de gastloyaliteits- of eConcierge-app gemakkelijker dan ooit. Er bestaan al voorbeelden waar dit met veel succes wordt toegepast. Zo wilde het Winery Hotel in Zweden een totale mobiele communicatie met gasten, zonder telefoons op de kamer. Het hotel voerde een mobiele eConcierge-app in waarmee gasten de diensten en de zakelijke telefonie van het hotel met hun eigen smartphone of tablet konden gebruiken. Het hotel is hen hiermee 24/7 van dienst, ongeacht waar

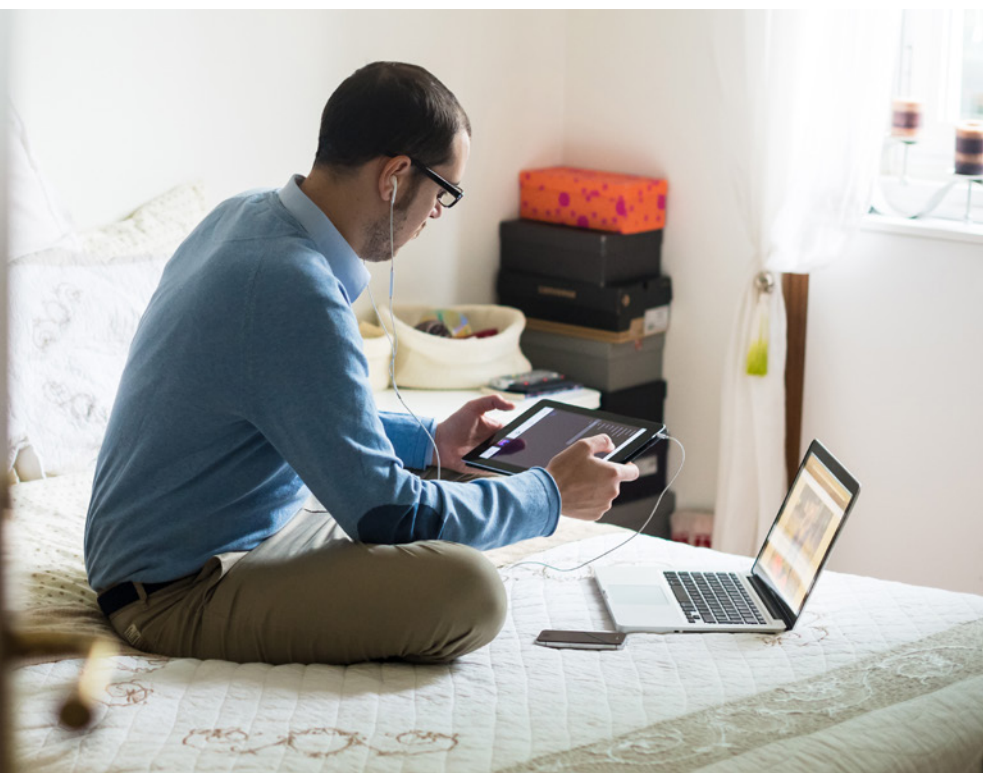
ze zich in het gebouw bevinden en stuurt aanbiedingen en mededelingen direct naar de smartphone van de gasten. Daarnaast winnen diensten die relevant voor de locatie zijn steeds meer terrein als een manier om gasten te assisteren: zo krijgt de gast de routebeschrijving naar een bekend restaurant in het resort, of wordt de gast op de hoogte gebracht over de speciale aanbiedingen in de spa op het moment dat hij of zij daar langs loopt. Op deze manier wordt succesvolle digitale engagement in de toekomst persoonlijk gemaakt. De informatie die uit die mobiele verbindingen wordt verkregen, is waardevol voor hoteliers, omdat ze gasten gepersonaliseerde diensten kunnen aanbieden en hen berichten op basis van individuele voorkeuren kunnen sturen.

#### NIET ALLEEN VOOR DE GAST

Achter de schermen van hotels, zoals in het Buddha Bar Hotel in Parijs, maken betere mobiele diensten het personeel overal in het gebouw bereikbaar. Zo kunnen ze beter op de wensen van de gasten inspelen. Voeg hieraan de apps toe waarmee personeelsleden meteen via een code op hun mobiele apparaat de beschikbaarheid van kamers kunnen melden, of onderweg noodzakelijk onderhoud kunnen vastleggen en uitvoeren, en het is duidelijk dat al deze mogelijkheden een bijdrage leveren aan een efficiëntere check-in van gasten en een plezierigere ervaring tijdens hun verblijf.

#### UITDAGING 3: BEVEILIGING VAN NETWERKEN

Hotels zijn een groeiend doelwit voor hackers en datadieven. De open en gastgerichte aard van de hospitalitywereld betekent dat hotels en openbare gelegenheden gasten en hun apparaten moeten verwelkomen. Maar met zoveel mobiele, draagbare en IoT-apparaten die het hotel worden





binnengebracht, is een goede balans tussen gebruik door gasten en beveiliging van data, hotelfuncties en back-end-diensten van het grootste belang. De oplossing zit hem in containers en PAN's. Eén van de kernprincipes achter het opbouwen van een veilig netwerk voor hotels is containerisatietechnologie. Dit is een methode om op één samenkomend netwerk virtueel geïsoleerde omgevingen te creëren. Hierbij worden verbonden apparaten met een gemeenschappelijke functie en de bijbehorende geautoriseerde gebruikers, in een unieke virtuele IoT-container gegroepeerd. Zo fungeert de 'container voor gasttoegang' als een eigen netwerk, waarbij gasten geen apparaten in de container van de financiële afdeling of de door het beveiligings-team bediende IP-camera's en alarmsystemen kunnen zien en hier ook geen verbinding mee kunnen maken. Binnen elke container kunnen regels over de kwaliteit van de service en de beveiliging worden opgelegd en is het mogelijk om bandbreedte te reserveren of te beperken, dataverkeer voorrang te geven en ongewenste applicaties te blokkeren. Naarmate connectiviteit toeneemt, moet ook worden bepaald wat elke gast kan gebruiken: smart TV's, slimme kamerassistenten of airconditioning. Als gasten bijvoorbeeld via een verbinding films naar de IPTV kunnen overbrengen, hoe voorkomt u dan dat ze films streamen van de TV in de aangrenzende kamer? Het antwoord is Personal Area Network (PAN). Een PAN is bijna hetzelfde als een

persoonlijk wifi-netwerk voor elke kamer, waar gasten kamertechnologie kunnen gebruiken zoals ze dat thuis zijn gewend maar, en dit is essentieel, alleen in hun eigen kamer. Natuurlijk moeten hotels optimale connectiviteit bieden, maar ze moeten ook intelligent met de netwerkbeveiliging omgaan en de technologie om dit goed te doen is nu beschikbaar.

#### **BLIJF NOG EEN DAGJE**

Om deze voordelen ook in de omzet te voelen, moeten hotels niet alleen meer maar ook slimmere mobiliteit bieden. De integratie van een apparaat van een gast met op die gast afgestemde applicaties en diensten is slechts het begin van het proces. Hoteliers moeten een persoonlijk tintje aan hun technologie-aanbod toevoegen. Dit betekent het creëren van een positievere gastervaring met diensten waarmee het Internet of Things evalueert tot de Hospitality of Things en met mobiele connectiviteit, waardoor de door gasten gewenste diensten op maat en op tijd worden geleverd. Met digitale criminelen op de loer en technisch onderlegde gasten die goed op de hoogte zijn van digitale risico's, kan het beveiligen van hotelnetwerken niet langer als een bijkomstigheid worden gezien. Veiligheid zal bij elke ontwikkeling een centrale plaats moeten innemen.