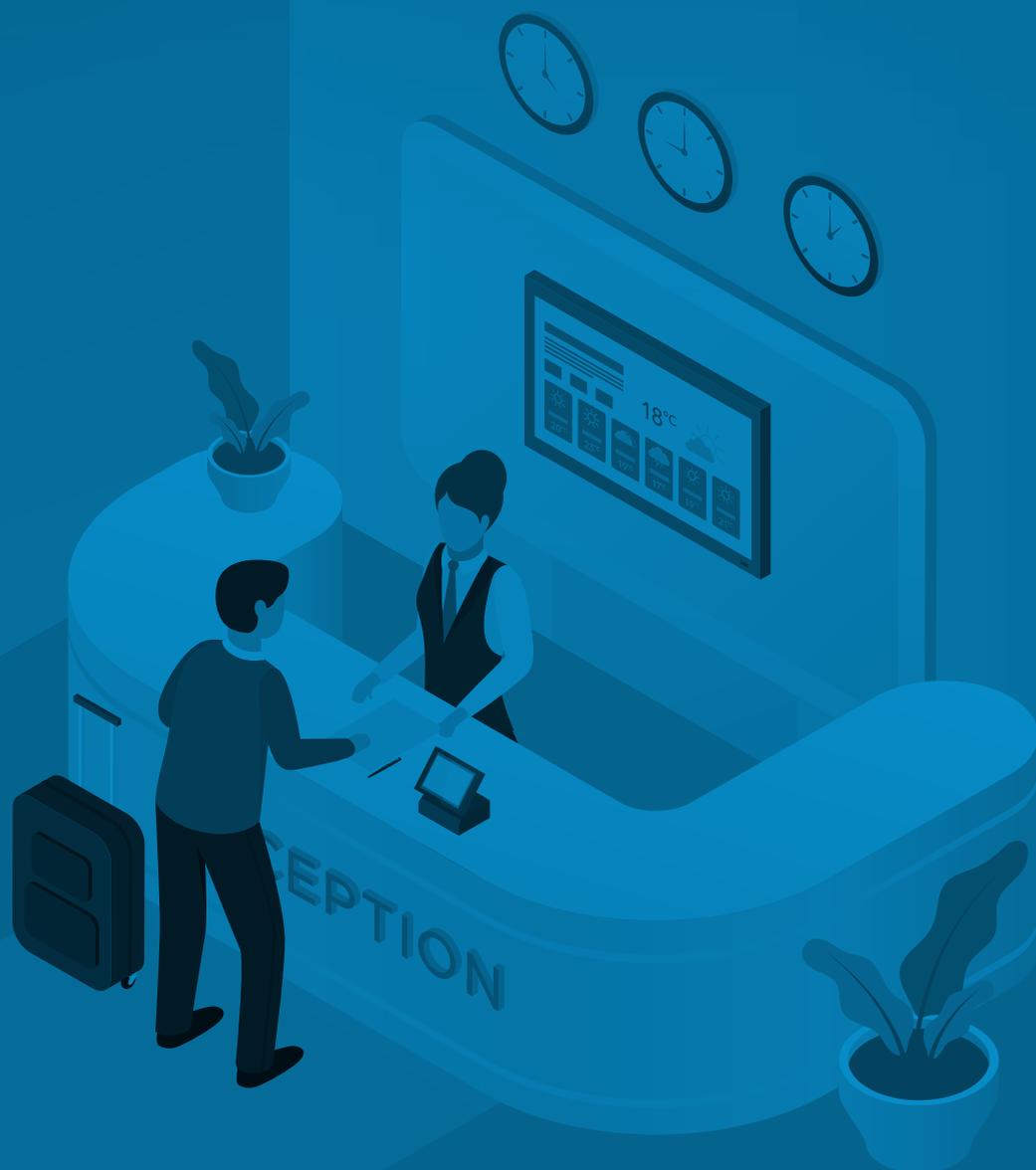


Come fornire una connettività di qualità per i tuoi clienti e il tuo staff

MERCATO ALBERGHIERO



PERCHÉ UNA GUIDA DEL WIFI NEL SETTORE ALBERGHIERO?

La presente guida ha lo scopo di informare i responsabili con potere decisionale nel settore alberghiero sulle best practice da adottare per la creazione o il miglioramento delle loro reti internet.

Affrontare l'incertezza e prepararsi sin d'ora al « post-Covid ».

Il settore alberghiero è uno dei più duramente colpiti dalla crisi sanitaria. In tale contesto di incertezza, gli albergatori devono fare i conti con le nuove misure per la salute e la sicurezza del team e dei clienti.

Le sfide sono molte, ma l'industria alberghiera ha già dimostrato in passato resilienza e capacità di reinventarsi. È il momento di interrogarsi sulle strategie da mettere in atto e identificare i progetti che faciliteranno il ritorno dei clienti.

In particolare, la tecnologia svolgerà un ruolo essenziale nel rinnovamento del settore alberghiero, grazie ai dispositivi digitali che permettono di limitare i contatti fisici preservando il legame umano.

Ripensare la tecnologia non come una voce di costo, ma come un vettore di produttività e di attrattività.

Vettore di attrattività: i viaggiatori hanno più che mai bisogno di una connettività Internet ad alte prestazioni. Se i tuoi clienti non possono usufruire di una connessione Internet veloce e affidabile, probabilmente non torneranno.

Vettore di produttività: il digitale è una leva essenziale per migliorare l'efficienza operativa del tuo team, favorendone la mobilità e consentendo risparmi di tempo significativi con l'automatizzazione delle attività amministrative, a vantaggio delle interazioni umane con i clienti.

Ci auguriamo che questo documento ti permetta di comprendere meglio le sfide della connettività nel settore alberghiero e gli aspetti cui prestare attenzione quando sceglierai il tuo nuovo fornitore.

Buona lettura!

1. Gli obiettivi del WiFi nel settore alberghiero

- Gli obiettivi del WiFi per i clienti
- Gli obiettivi del WiFi per i professionisti
- Il WiFi gestito: un servizio chiavi in mano adattato al funzionamento degli hotel

2. Le basi tecniche di un WiFi professionale in hotel

- Una fibra ottica professionale dedicata al tuo hotel
- Una precisione chirurgica nell'installazione degli access point
- Intelligenza di rete: più tipologie di utenti, più reti
- Un'esperienza di connessione «come a casa propria» e aperta alle innovazioni

3. Cosa devi richiedere al tuo operatore WiFi professionale?

- Un accompagnamento nella definizione delle esigenze
- Una manutenzione proattiva, reattiva e scalabile
- Un'interfaccia di monitoraggio semplice e completa
- Una soluzione «chiavi in mano» per i progetti TV e di segnaletica digitale

1

Gli obiettivi del WiFi nel settore alberghiero

Gli obiettivi del WiFi per i tuoi clienti

Le basi: offrire una connessione WiFi ad alte prestazioni

Un cliente insoddisfatto delle scarse prestazioni del WiFi è un cliente perso perché non può né lavorare, né comunicare con i propri cari, né rilassarsi guardando, ad esempio, la sua serie preferita su Netflix.

Il WiFi non è più semplicemente un problema tecnico, è oggi una vera e propria sfida commerciale, che merita di essere trattata con la stessa cura di altri servizi alberghieri essenziali come la biancheria da letto, l'acqua calda nelle camere o un servizio di ristorazione di qualità.

Differenziare il proprio hotel dalla concorrenza offrendo servizi di streaming

In 5 anni, la quota di Netflix nel consumo di Internet degli hotel è passata da meno del 2% a oltre il 24%, e i giovani tra i 18 e i 24 anni trascorrono ora più tempo a guardare video o film su Internet che davanti alla TV.

I viaggiatori si spostano con i propri contenuti: Netflix, Prime Video, Disney Plus, ecc. L'infrastruttura WiFi deve permettere ai clienti di trasmettere le serie preferite direttamente dai propri dispositivi sui televisori delle camere.

Garantire la sicurezza dell'accesso a Internet

Che siano viaggiatori d'affari o di piacere, i tuoi clienti hanno bisogno di accedere in remoto a informazioni riservate. Le reti WiFi alberghiere devono garantire la segmentazione tra le reti aziendali e quelle dei clienti nonché tra i diversi flussi destinati ai clienti. L'autenticazione degli utenti e l'accesso personalizzato in base ai profili garantiranno la sicurezza, permettendo il riconoscimento di ciascun utente prima di concedere l'accesso.

Rafforzare la propria attività MICE grazie a una rete scalabile e personalizzabile

La connettività è un elemento essenziale per il successo di qualsiasi evento aziendale. Un hotel deve proporre una rete WiFi sicura, ridimensionabile in funzione di ogni evento (numero di access point previsti, allocazione specifica della larghezza di banda, hardware di rete supplementare), che necessita di un accompagnamento di prossimità e di un elevato grado di competenza.

Hôtel du Collectionneur: Un WiFi all'altezza di un luogo prestigioso



Situato di fronte all'elegantissimo Parc Monceau, a pochi minuti dagli Champs-Élysées e dalle prestigiose boutique e gallerie d'arte di rue du Faubourg Saint-Honoré. I suoi spazi per riunioni di 1.800 m² fanno dell'Hôtel du Collectionneur un centro d'affari insuperabile nel cuore di Parigi.

Contesto del progetto

L'Hôtel du Collectionneur, il più grande 5 stelle di Francia e prestigioso centro d'affari, era alla ricerca di un fornitore in grado di gestire sia il WiFi sia la fibra ottica e ha scelto Wifirst per essere accompagnato nella distribuzione e nella gestione di una nuova infrastruttura.

La soluzione implementata

502 camere, 1.800 m² di sale per seminari e il vasto cortile sono stati coperti da 162 access point WiFi. La soluzione è concepita per supportare la presenza di oltre 1.500 utenti simultanei.

L'aumento della soddisfazione dei clienti sul servizio si è tradotto in un aumento del punteggio WiFi su Booking, passato da 6,8 a 8,1 in un anno. Ora è di 10/10! Wifirst partecipa altresì al successo degli eventi che si svolgono nell'hotel, grazie alla sua soluzione MICE (reti dedicate, garanzie di larghezza di banda, penalità tecniche ecc.)

"La divisione Eventi Wifirst ci consiglia e interagisce direttamente con i nostri clienti per alleggerire l'onere della logistica tecnologica legata all'organizzazione di eventi. Consigliamo vivamente questo partner di qualità."

Saadia Nitelhadj, direttore dei sistemi informatici dell'Hôtel du Collectionneur

Gli obiettivi del WiFi per i professionisti

Risparmiare tempo per rafforzare il legame umano con i clienti

La fornitura di una rete WiFi affidabile per il team dell'hotel favorisce la mobilità e il risparmio di tempo, che può essere così dedicato al rapporto diretto con i clienti.

La soluzione WiFi adeguata deve quindi garantire una continuità totale del servizio in tutte le parti della struttura per l'utilizzo degli strumenti digitali, in particolare negli spazi comuni, negli esterni e nei locali tecnici.

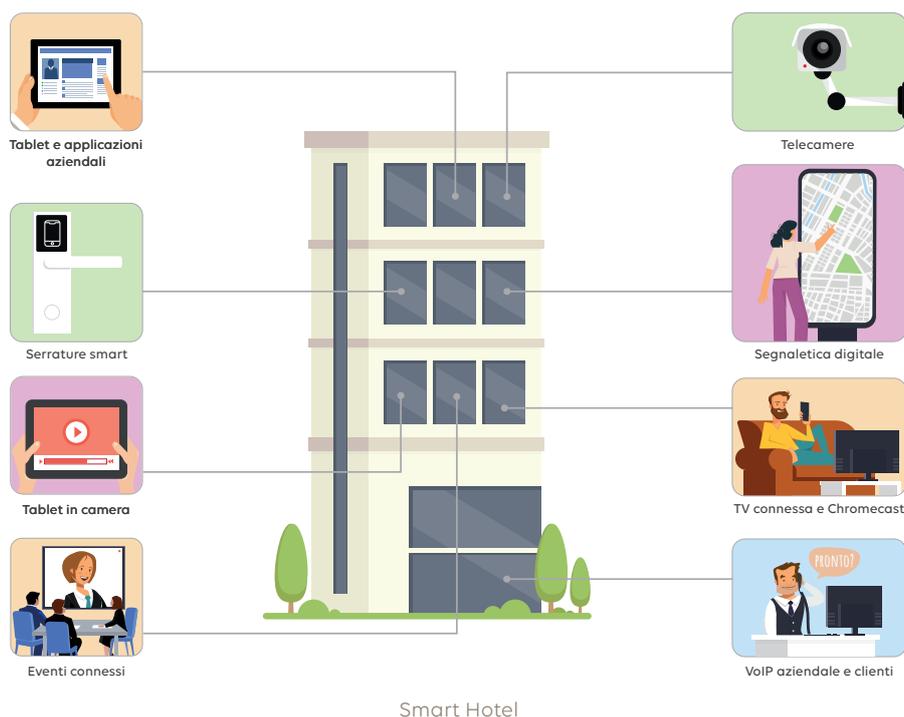
Migliorare l'esperienza dei collaboratori

Le difficoltà di assunzione costituiscono una problematica strutturale del settore alberghiero. Limitando le attività amministrative e ripetitive dei collaboratori, le soluzioni digitali diminuiscono lo sforzo legato al lavoro alberghiero e consentono così una riduzione del turnover.

Personalizzare l'esperienza attraverso una migliore conoscenza del cliente

L'attenzione personale e la personalizzazione non sono più riservate al segmento del lusso. I dati permettono di anticipare le preferenze, in modo che ciascun cliente si senta valorizzato grazie a vantaggi o benefit inaspettati.

La rete WiFi deve permettere al gestore dell'hotel di raccogliere informazioni preziose che gli permetteranno di adattare i servizi e le attività di marketing in funzione, ad esempio, dei tipi di dispositivi utilizzati, degli indirizzi e-mail, degli utilizzi o della nazionalità.



Il WiFi gestito: un servizio chiavi in mano adattato al funzionamento degli hotel

CONTESTO

Sappiamo quanto sia prezioso il tempo del personale all'interno degli hotel. È quindi importante poter contare su un partner di fiducia per quanto riguarda il WiFi, al fine di permettere al team di dedicarsi interamente al loro core business: l'accoglienza dei clienti.

I team operativi non possono affrontare da soli la complessità e i vincoli inerenti alla gestione di una rete WiFi professionale, ormai fondamentale per il buon funzionamento di un hotel.

Cos'è il WiFi «gestito»

Il WiFi gestito o «WiFi as a Service» consiste nell'affidare a un operatore la distribuzione e la gestione di una rete WiFi globale all'interno della struttura. Wifirst è una delle aziende pioniere e si occupa di tutto per i suoi clienti: sopralluogo in loco, installazione delle apparecchiature, connessione internet, configurazione reti WiFi guest e WiFi aziendale, supervisione e manutenzione, servizio clienti, portale di connessione semplificato e interfaccia di monitoraggio.



2

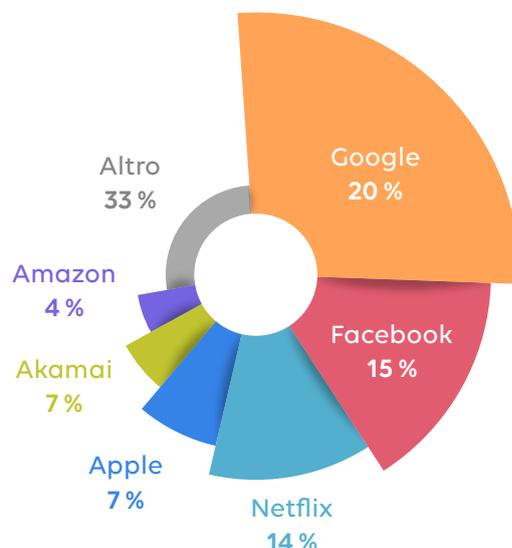
Le basi tecniche di una
rete WiFi professionale nel
settore alberghiero

Una fibra ottica professionale dedicata al tuo hotel

CONTESTO

Per garantire ai clienti e ai team una connessione di qualità anche durante i picchi di connessione, si consiglia la soluzione FTTO (Fiber To The Office).

A differenza di una fibra ottica «consumer» FTTH condivisa tra più unità abitative o aziende della stessa area geografica, la velocità di una FTTO è riservata esclusivamente alla struttura che sottoscrive il contratto. Per spiegarlo in maniera più chiara, la connettività è garantita anche se l'intera nazione dovesse guardare una partita di calcio su Internet o effettuare una videochiamata con i familiari. La tua connessione è autonoma e garantita 24 ore su 24, 365 giorni su 365.

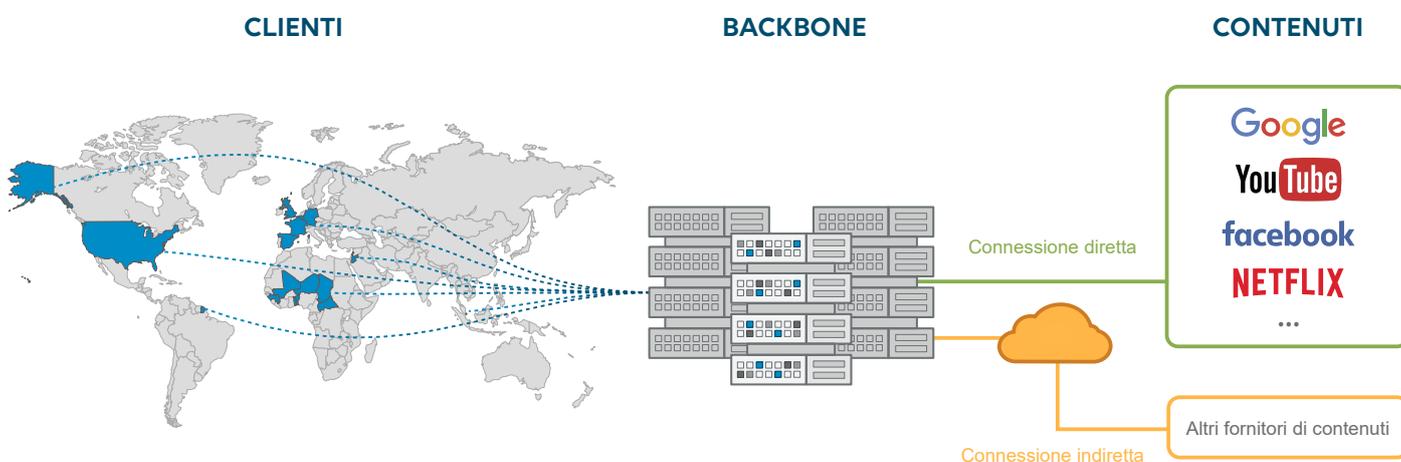


Un unico operatore per WiFi e fibra

Per evitare la moltiplicazione degli operatori e i «ping-pong» infruttuosi tra i fornitori di fibra ottica e WiFi, Wifirst si propone come l'unico interlocutore per i due servizi.

Disponiamo di un nostro backbone, che ci consente di fornire una fibra ottica «chiavi in mano», che include tra l'altro studi di idoneità, connessione alla rete di raccolta, supervisione e una garanzia di tempo di ripristino di 4 ore in tutto il paese.

Il nostro backbone ci permette di controllare end-to-end i flussi Internet della sede e di ottimizzare la velocità di accesso ai contenuti fruiti all'interno della struttura.



Una precisione chirurgica nell'installazione degli access point WiFi

CONTESTO

Mettere a disposizione una connessione WiFi solo nelle camere non consente di fornire un'esperienza soddisfacente né per gli ospiti né per lo staff. È necessario fornire un rendimento sufficiente in ogni parte della struttura: nelle camere e nelle aree comuni, ma anche nei locali riservati al personale per facilitarne la mobilità.

Il WiFi è una scienza precisa e complessa: non basta impilare gli access point WiFi per garantire una copertura ottimale. Una carenza di access point crea aree «bianche» prive di copertura WiFi, mentre un eccesso provoca interferenze e rende instabile la connessione. La sfida principale consiste nel definire la densità e l'esatta distribuzione degli access point.

Una competenza senza pari nella verifica WiFi e nella configurazione degli access point WiFi

Specializzati da 20 anni nella tecnologia WiFi, abbiamo sviluppato le competenze necessarie al fine di ottimizzare la qualità del servizio. Tutte le nostre verifiche sono realizzate:

- in loco da dipendenti Wifirst, formati per la configurazione di architetture WiFi in ambienti diversificati;
- su entrambe le bande di frequenza WiFi (2,4 GHz e 5 GHz);
- mediante un'applicazione sviluppata internamente, in condizioni «reali» di utilizzo;
- con uno smartphone paragonabile a quello del tuo staff;
- nel rispetto dell'ambiente della tua struttura.



Intelligenza di rete: più tipologie di utenti, più reti

CONTESTO

Le esigenze di connettività delle diverse tipologie di utenti nella struttura alberghiera sono molto variabili. La rete WiFi deve essere in grado di supportare utilizzi quali lo streaming o le videochiamate da parte dei clienti, ma anche applicazioni ospitate sul cloud per il personale.

La convivenza di questi diversi tipi di utenti implica la separazione delle reti «guest», «aziendale» e «admin», quindi una gestione su misura delle modalità di accesso adatte a ciascun gruppo.

La Wibox: la «Internet box» dedicata agli utenti professionali

La Wibox è l'apparecchiatura sviluppata da Wifirst per centralizzare l'intelligenza della tua rete professionale. Svolge il ruolo di «Internet box» adattata alle esigenze specifiche di sicurezza e di flessibilità del contesto professionale.

Rete e sicurezza

- Supervisione delle apparecchiature
- Server DHCP e relay DNS
- Sicurezza: firewall e partizionamento delle reti

Autenticazione degli utenti e protezione legale

- Identificazione degli utenti e gestione dei loro diritti di accesso
- Tracciabilità delle connessioni nel rispetto degli obblighi di legge

Algoritmi di gestione della qualità del servizio

- Equità tra gli utenti
- Priorità dinamica dei flussi
- Prenotazione della larghezza di banda per una particolare VLAN (per esempio rete aziendale)
- Failover e resilienza del servizio

Un'esperienza di connessione «come a casa propria» e aperta alle innovazioni

CONTESTO

Nell'ambito di un'architettura WiFi collettiva standard, tutti gli utenti sono sulla stessa rete (la stessa VLAN) e la segmentazione del traffico è abilitata per impostazione predefinita, per ovvi motivi di sicurezza: ciò significa in pratica che i dispositivi connessi non possono vedersi l'un l'altro sulla rete.

Questo funzionamento «classico» del WiFi pubblico è limitante rispetto alle esigenze degli hotel di interconnettere i dispositivi forniti dalla struttura (domotica, televisione, telefoni in camera, display dinamici, terminali di pagamento ecc.) e i dispositivi dei clienti (tablet, smartphone e computer).

WiFi privato come a casa propria

L'idea originale di Wifirst è creare una bolla di connessione sicura per ogni camera, al fine di riprodurre un'esperienza di connessione «come a casa propria».

Abbiamo raggiunto tale traguardo sviluppando una tecnologia basata sulla «Room Area Network» di Ruckus Wireless, pur mantenendo un'architettura fisica di WiFi collettivo. Gli utenti si connettono alla rete sicura della loro camera con una password WiFi individuale e possono ad esempio ascoltare facilmente la musica su un amplificatore WiFi, trasmettere contenuti dal proprio smartphone alla TV della camera o gestire impianti domotici.



COMMSCOPE®
RUCKUS®

Il partner Wifirst all'origine della tecnologia RAN.

3

Cosa devi richiedere
al tuo operatore WiFi
professionale?

Un accompagnamento nella definizione delle esigenze

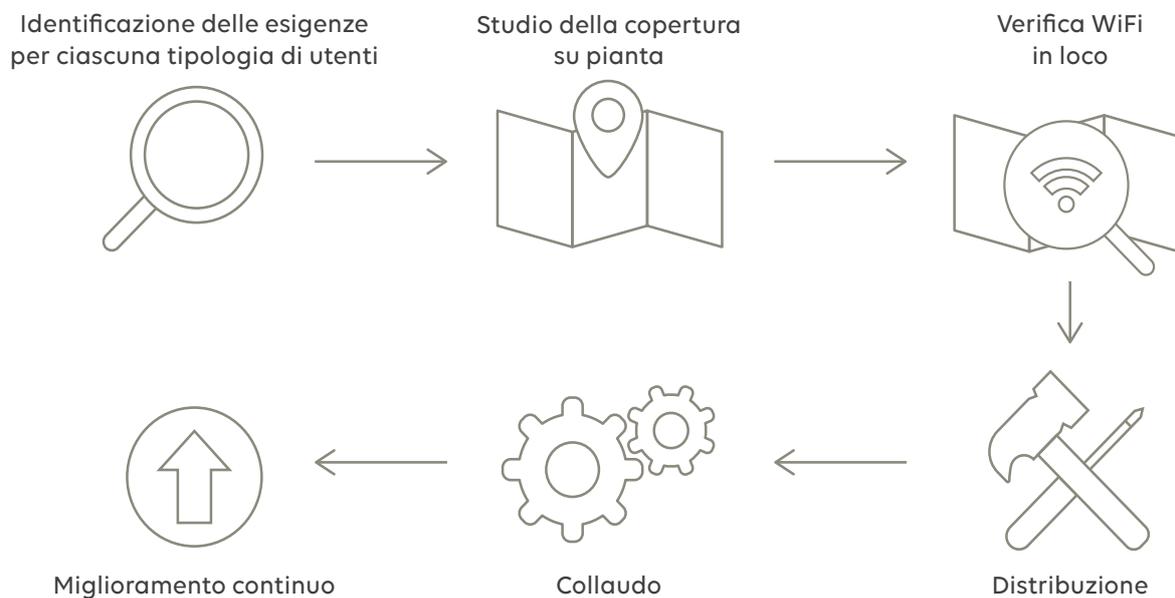
CONTESTO

- Ogni hotel presenta le proprie sfide con esigenze, criticità e budget diversi.
- Il primo passo per la creazione di un'infrastruttura Internet efficiente è la corretta comprensione delle sfide specifiche di ciascuna struttura. Uno studio approfondito delle esigenze è indispensabile per rispondere alle sfide relative ai diversi attori presenti nell'hotel (clienti, staff, personale amministrativo, gestori dei sistemi informatici ecc.).
- L'operatore Internet deve guidare il gestore passo dopo passo nell'identificazione delle problematiche di rete e nella scelta degli strumenti adatti all'ammodernamento della sua struttura.

Un accompagnamento dalla A alla Z

Con Wifirst, ogni progetto WiFi include l'accompagnamento di un professionista, dalla definizione delle esigenze reali, fino alla progettazione e alla realizzazione dell'infrastruttura WiFi.

Le fasi di ogni progetto sono le seguenti:



Una manutenzione proattiva, reattiva e scalabile

CONTESTO

Un WiFi con una scarsa affidabilità e con la tendenza a subire guasti può essere peggiore di un WiFi completamente assente! La dematerializzazione degli strumenti aziendali e le esigenze dei clienti che contano sulla presenza della rete rafforzano l'importanza critica della connessione. Il minimo incidente può essere disastroso per il buon funzionamento della struttura e la soddisfazione dei clienti.

Ti consigliamo di ottenere forti garanzie sulla manutenzione della rete e garanzie sui tempi di ripristino in caso di malfunzionamento.

Supervisione proattiva 24/7

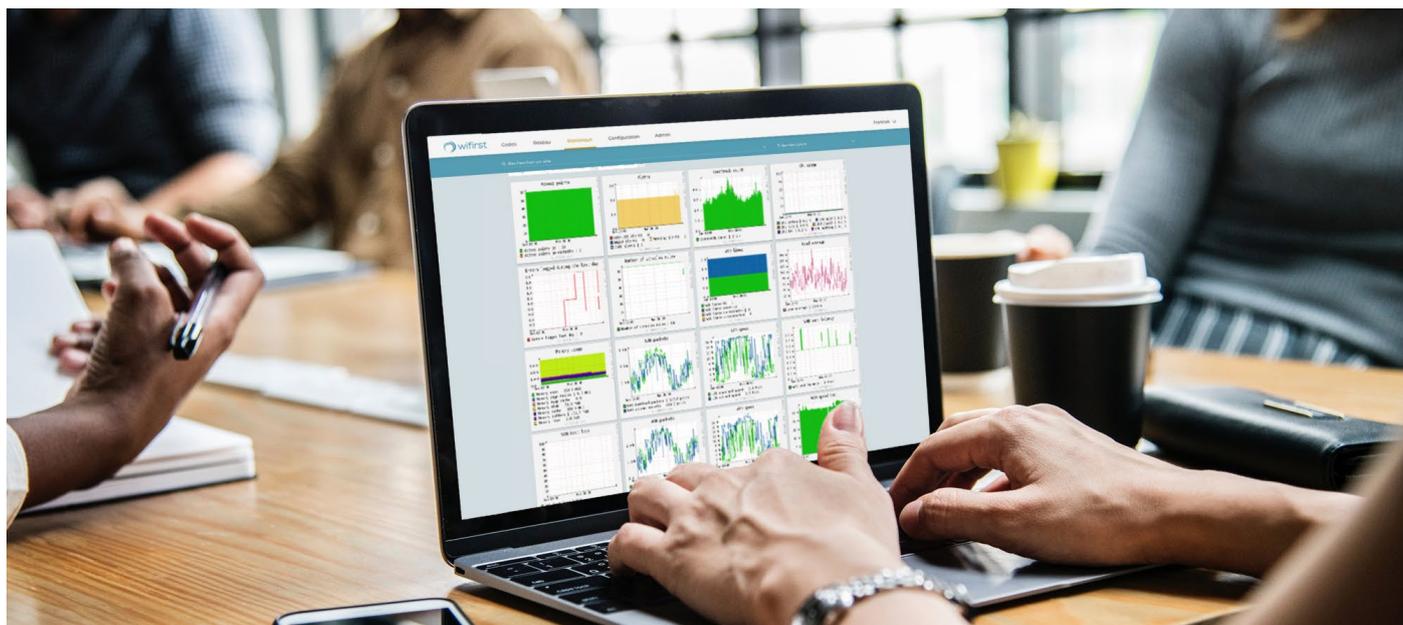
Tutte le apparecchiature distribuite da Wifirst sono monitorate a distanza e consentono di rimandare al nostro centro di controllo una moltitudine di indicatori tecnici e funzionali, al fine di anticipare e correggere in tempo reale gli incidenti.

Manutenzione reattiva

- Garanzia del tempo di recupero entro 4 o 8 ore lavorative
- Tasso di disponibilità del servizio > 99%

Servizio clienti 24/7

- I nostri consulenti telefonici sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per te e i tuoi clienti



Un'interfaccia di monitoraggio semplice e completa

CONTESTO

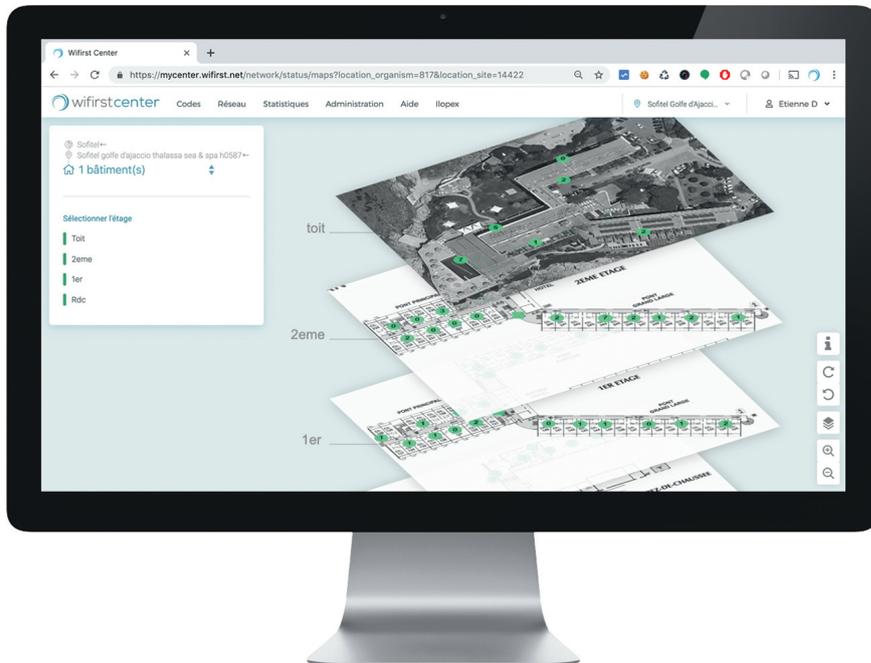
Ti consigliamo di scegliere un operatore che ti dia accesso a uno strumento che consenta di monitorare l'utilizzo del servizio, visualizzare in tempo reale i tuoi dispositivi connessi, tenere traccia degli incidenti e ottenere informazioni di marketing sugli utenti.

Wifirst Center di nuova generazione

- Monitoraggio della rete in tempo reale
- Mappatura dinamica delle apparecchiature
- Monitoraggio degli eventi (ad esempio incidenti, interventi e lavori programmati...)
- Statistiche mensili (ad esempio traffico, numero di dispositivi connessi...)
- Informazioni sugli utenti (ad esempio tipo di dispositivo utilizzato...)
- Autonomia nell'amministrazione degli account Wifirst Center
- Servizio di assistenza



Panoramica delle informazioni sull'utente



Panoramica della mappatura dinamica delle apparecchiature

Una soluzione «chiavi in mano» per i progetti TV e segnaletica dinamica

CONTESTO

Siamo tutti definitivamente entrati nell'era dello streaming e i gestori di strutture alberghiere devono accompagnare tale evoluzione delle aspettative dei clienti: se nel 2019 Netflix contava 6.700.000 abbonati in Francia, la piattaforma ha ora raggiunto i 7.600.000 utenti e 3 francesi su 4 guardano ormai programmi televisivi in differita.

Ti consigliamo di scegliere una soluzione che consenta ai tuoi clienti di trasmettere i contenuti dei loro dispositivi in modo semplice e sicuro sulla TV della camera.

Progetti TV

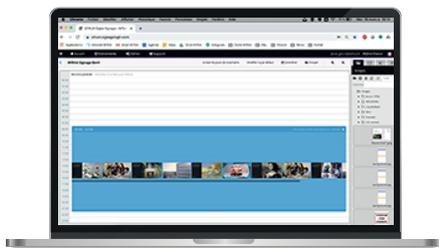
Wifirst gestisce l'intera catena di un progetto TV: verifica in loco, consegna, installazione su supporti a parete e configurazione di smart TV, creazione di un portale interattivo IPTV, collegamento di Chromecast, gestione della lista dei canali, installazione della headend TV ecc.

Il portale IPTV promette un'esperienza semplice che dà accesso a servizi direttamente apprezzati dalla clientela: informazioni personalizzabili grazie all'interconnessione PMS, room directory, lista dei canali, VoD. Il portale dà accesso al servizio Stream & Cast grazie al WiFi privato della camera, consentendo ai clienti di guardare i propri contenuti in streaming sulla TV della camera.

La segnaletica dinamica di Wifirst

L'innovativa soluzione di segnaletica dinamica proposta da Wifirst è stata pensata per massimizzare la performance e la semplicità d'uso basandosi esclusivamente sul cloud. Tutte le informazioni desiderate possono essere visualizzate su design prestabiliti o progettati su misura per ciascuna struttura.

Una volta che gli schermi sono stati installati e connessi a Internet, la nostra soluzione non richiede alcun hardware aggiuntivo. Le informazioni da visualizzare possono essere monitorate semplicemente da qualsiasi utente connesso a Internet, persino da uno smartphone.



Appart'City:

L'esperienza connessa «in room» più innovativa



Dal 2018 Appart'City si affida a Wifirst per la gestione del WiFi clienti e aziendale e per la distribuzione di una soluzione IPTV e Chromecast in oltre 100 strutture.

Contesto del progetto

Nel febbraio 2018, nell'ambito di un processo di rinnovamento dell'esperienza del cliente incentrato sull'innovazione, il comfort e la tecnologia, Appart'City seleziona Wifirst per fornire un servizio WiFi 5 GHz guest e aziendale in tutto il parco. Nel luglio 2018, Appart'City rinnova la fiducia a Wifirst affidandole anche la distribuzione di una soluzione unica di TV e Chromecast.

La soluzione implementata

Per realizzare questo importante progetto e garantire le migliori condizioni di successo, Wifirst si è affidata a Samsung per le smart TV, a Fnac Darty per la distribuzione e l'installazione, a Otrum per il software e a Ruckus per gli access point WiFi compatibili con la nostra «Room Area Network».

I clienti accedono alla propria «Room Area Network» con una password visualizzata sulla schermata iniziale della TV. In tal modo possono connettere tutti i dispositivi personali «come a casa propria». Possono inoltre utilizzare Google Chromecast per trasmettere i propri contenuti personali sullo schermo della TV, inclusi i contenuti 4K. I clienti rimangono connessi senza interruzioni per tutta la durata del soggiorno, anche quando si spostano all'interno della struttura.

"Wifirst ci ha accompagnato nella fase di riflessione su ciò che potevamo offrire ai nostri clienti e ha garantito l'implementazione su un portafoglio così ampio come quello di Appart'City."

François Sabatino, presidente di Appart'City

#1

Testimonianze dei clienti



Accor

Unico fornitore referenziato WiFi, fibra e Chromecast. Wifirst collega più di 850 hotel e 86.000 camere.

« Con la distribuzione della soluzione Wifirst, AccorHotels è in grado di offrire ai propri clienti un servizio di qualità, completo e facile da usare. »

Sébastien Bazin, presidente del Gruppo Accor



BARRIÈRE

Groupe Barrière

Il Gruppo Barrière ha ben compreso la posta in gioco relativa al WiFi e si affida a Wifirst dal 2014 per garantire ai propri clienti una connessione Internet ad alto rendimento e sempre senza interruzioni.

« Fin dalla sua creazione, il Gruppo Barrière ha optato per la qualità in tutta la sua offerta. Siamo quindi felici di continuare questa tradizione firmando una partnership per il WiFi con la società Wifirst. »

Dominique Desseigne, CEO del Gruppo Lucien Barrière



ASCOTT

THE RESIDENCE
Managed by The Ascott Limited

The Ascott Limited

Wifirst ha collegato alla fibra ottica oltre 5.000 appartamenti e camere in 41 hotel e Appart'hotel Crest Collection e Citadines.

« Siamo stati conquistati dalla soluzione Wifirst che permette alle nostre strutture di dotarsi di una solida base tecnica su cui aggiungere tutti i servizi digitali. Oltre all'accesso WiFi Ospiti, Wifirst offre al personale della struttura la possibilità di connettersi in modo sicuro a una rete WiFi dedicata. »

Guillaume Renaudin, IT Director Europe The Ascott Limited



RBH Hospitality

RBH Hospitality Management ha scelto Wifirst per accompagnare la trasformazione digitale dei suoi hotel nel Regno Unito.

« Siamo molto soddisfatti del lavoro svolto da Wifirst; i risultati raggiunti per l'hotel Aberdeen Altens parlano da soli. Il servizio è eccezionale e la distribuzione è stata rapida ed efficiente: esattamente ciò di cui avevamo bisogno per recare il minor disturbo possibile ai nostri clienti. I nostri visitatori possono ora godere di una connessione WiFi ancora più veloce, gratuita e illimitata, il che ha un impatto positivo sulla loro esperienza complessiva in hotel. »

Vibhu Gaiind, direttore dei sistemi informatici di RBH

Leader nel WiFi gestito per i professionisti

Qualche informazione su Wifirst

Creata nel 2002, Wifirst è leader europeo del WiFi gestito per i professionisti con più di 750.000 camere e più di 3 milioni di access point connessi ogni mese. L'operatore di telecomunicazioni ha esteso la propria rete a livello internazionale, aprendo nel 2016 uffici nel Regno Unito e in Spagna e nel 2022 uffici in Italia e Germania. Wifirst ha una copertura internazionale lavorando, ad oggi, in 26 paesi.

Pioniere dell'approccio «WiFi as a Service», Wifirst si colloca in un percorso di innovazione continua per offrire una rete in grado di assorbire il considerevole aumento dell'utilizzo di Internet, proporre servizi ad alto valore aggiunto e fare del WiFi la base tecnica della trasformazione digitale dei propri clienti.

Per maggiori informazioni: www.wifirst.com/it/hotel



