

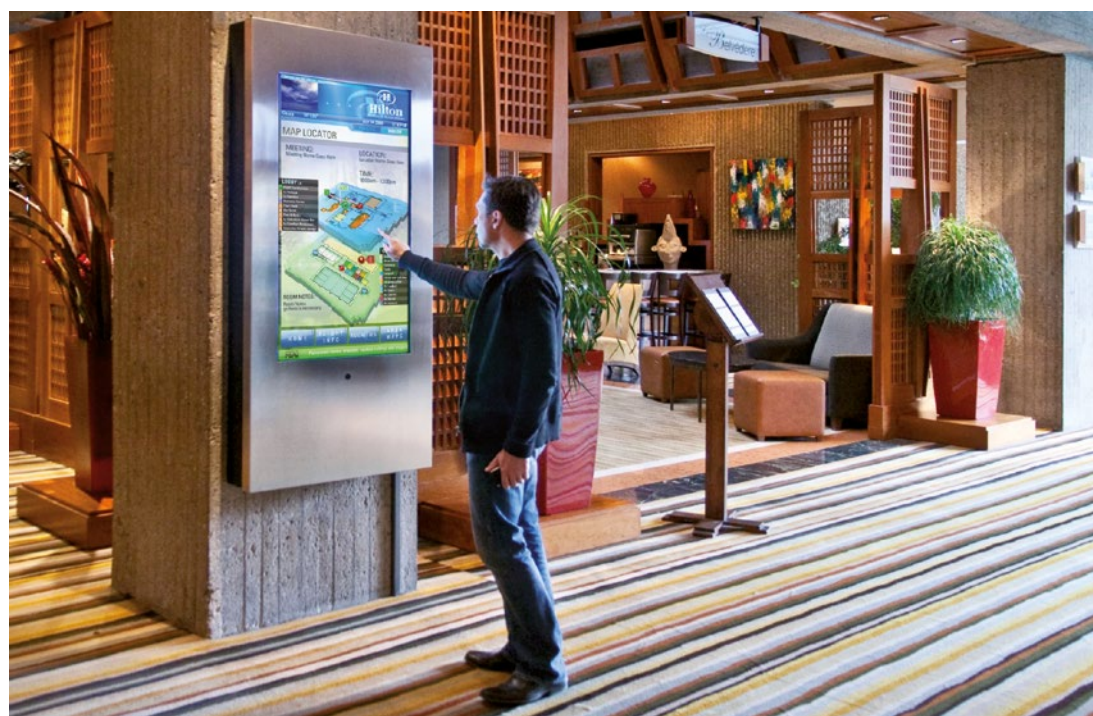
# Tecnologias ao serviço da hospitalidade

O setor da hospitalidade é um dos *early adopters* de soluções tecnológicas, impulsionado pela forte concorrência e por hóspedes que esperam uma estadia não apenas confortável, mas cada vez mais personalizada e mediada pelo digital. Em Portugal, o setor é particularmente dinâmico e competitivo, com apetência pelas mais recentes soluções

O número de hóspedes e de dormidas nos hotéis portugueses cresceu, segundo o Instituto Nacional de Estatística, mais de 10 por cento no início de 2016, face ao mesmo período do ano passado. Este é um setor com uma vitalidade consistente, que continua a ser um dos mais ágeis no que respeita à adoção das mais recentes soluções tecnológicas, sobretudo porque os hóspedes têm expectativas elevadas em relação à sua estadia. “A hotelaria tem mostrado um grande dinamismo nos últimos anos, muito em particular ao nível da modernização da oferta tecnológica para o hóspede”, revelou ao *IT Channel* Marisa Pires, *marketing and sales assistant* da Nonius, empresa situada na Maia que disponibiliza soluções tecnológicas que permitem aos operadores hoteleiros oferecer aos seus hóspedes serviços digitais e que tem a sua tecnologia implementada em mais de 110 mil quartos de hotel espalhados por todo o mundo. Em Portugal, a empresa disponibiliza as suas soluções a mais de 300 hotéis, o que, segundo Marisa Pires, “significa que o setor turístico português se preocupa em apostar nas novas tecnologias para o hóspede”. Em 2015, acrescenta, “abriram vários hotéis *High-Tech* com soluções integradas, o que demonstra que Portugal está ao mais alto nível tecnológico neste setor, dando-lhe assim a possibilidade de estar num bom patamar competitivo”.

## Wi-Fi no topo das prioridades

Há serviços que são entendidos como elementares por parte de quem fica alojado num hotel. O Wi-Fi é hoje considerado um dado adquirido, o que tem levado a uma renovação das infraestruturas, até porque ninguém viaja, nos dias de hoje, em trabalho ou lazer, sem estar acompanhado por dispositivos como os smartphones, os tablets ou os PCs. Em Portugal, o serviço de Internet continua a ser a grande prioridade, de acordo com a Nonius. “Diversos estudos realizados por entidades do setor mostram que é o serviço ao qual os hóspedes atribuem maior importância”. Quem se hospeda num hotel espera poder conectar-se à Internet de forma rápida e sem interrupções, o que leva a que este setor tenha a necessidade de investir numa infraestrutura de Wi-Fi robusta, de alta densidade e com boa capacidade de resposta.



O próprio modelo de disponibilização do Wi-Fi está a mudar, dado que a tendência é para que o acesso seja gratuito. Pode ainda não ser financeiramente viável para os hotéis o abandono total do modelo de utilização paga, mas certo é que muitos deles estão a reconsiderar a sua infraestrutura atual. Uma boa infraestrutura de Wi-Fi é também determinante para conferências e reuniões, uma importante área de negócio para muitos hotéis. Por outro lado, LANs convergidas prometem também auxiliar os hotéis a criar edifícios mais inteligentes. Uma variedade de serviços nos edifícios pode ser automatizada de modo a controlar a luminosidade, refrigeração, ar condicionado e o aquecimento. Apesar de reduzirem o consumo energético, as LAN convergidas podem ser programadas para facultarem uma experiência mais personalizada. Se um cliente já é conhecido por preferir a temperatura do quarto a 20°C e com as luzes a 65 por cento, por exemplo,

isto pode ser programado antes do hóspede efetuar o seu *check-in* no hotel.

## Smart controls

Numa altura em que todos somos utilizadores digitais, os hóspedes também procuram a possibilidade de interagir com as instalações. Não é por isso de estranhar que as aplicações móveis se tenham tornado indispensáveis neste setor, como explica Marisa Pires. “As aplicações móveis estão a ganhar notoriedade no mercado da hospitalidade, ao permitirem controlar o ambiente do quarto, por exemplo, e ao disponibilizarem ao hóspede informação sobre serviços disponíveis, entre outras vantagens. Outro fator a que os hóspedes estão a dar especial importância é à possibilidade de acederem ao seu próprio conteúdo no hotel, como filmes, música, Netflix, etc”.

*Kiosks com touch screen podem disponibilizar mapas interativos que permitam aos hóspedes navegar pelo hotel ou até funcionar como um concierge virtual*

De acordo com o relatório de tendências da Smith Micro Software, denominado "The Future of Hotel In-Room Entertainment", existe uma utilização cada vez maior dos dispositivos móveis pessoais, por parte dos clientes, para assistir a

programas de entretenimento dentro dos quartos. A televisão, rádio e relógios pertencem definitivamente ao passado, uma vez que as pessoas preferem escolher como manter-se entretidas. O relatório indica que 81 por cento dos inquiridos querem ter acesso a conteúdo de vídeo em dispositivos móveis e 55 por cento afirmaram que conteúdos móveis disponíveis num hotel influenciariam a sua decisão de ficar.

Disponibilizar *smart controls* via *apps* móveis será, pois, uma necessidade absoluta das unidades hoteleiras, à medida que os *millennials*, com elevada apetência por experiências fortemente personalizadas e tecnológicas, se tornam na geração que mais dinheiro gasta em viagens e alojamento, estimando-se que ultrapassem os *baby boomers* já no próximo ano.

## Chaves inteligentes com NFC

Em muitos aeroportos já não é necessário estar numa fila para realizar o *check-in* e as pessoas esperam o mesmo tipo de facilidade nos *check-in* dos hotéis. A tecnologia Near Field Communication (NFC) é ideal para os hóspedes fazerem o seu próprio *check-in* nos hotéis, assim como para as chaves de quarto inteligentes. Aliás, os hotéis estão a instalar de forma crescente sistemas de acesso inteligente aos quartos através de smartphones. A Starwood, empresa que detém as cadeias de hotéis Sheraton, Weston e W, já fez um *upgrade* às chaves de 30 mil quartos em 150 hotéis, com NFC, e a cadeia Hilton vai implementar também este sistema em 10 dos seus hotéis sediados nos EUA ainda este ano. Em 2016, espera-se que esta tecnologia esteja a ser implementada globalmente.

## Sinalética digital para atrair e reter

A experiência de cada hóspede pode ser também transformada pelo recurso à sinalética digital. Este é um dos recursos tecnológicos mais utilizados pelos hotéis desde há vários anos nos quartos, com televisores que, através do canal interno do hotel, vão informando sobre diversas amenidades. No entanto, a tendência, cada vez mais, é para que estes ecrãs povoem todo os outros espaços do hotel. Os ecrãs de

## Os millennials gastam cada vez mais em alojamento e exigem uma estadia personalizada pelo digital

sinalética digital podem ser não somente um meio de veicular informação. As suas aplicações do ponto de vista da atmosfera decorativa que podem criar são inúmeras – do *lobby* aos restaurantes e aos corredores. A colocação estratégica de ecrãs de sinalética digital em diversos pontos do hotel pode proporcionar novos níveis de *engagement*, anunciando informações elementares acerca da estadia (desde os horários do *check-out* ao horário dos restaurantes), sinalizando salas de conferência, spas, ginásios e promoções vigentes, por exemplo.

Esta tecnologia pode, também, ser utilizada para personalizar a experiência dos hóspedes. Se uma criança

passar por uma sinalização digital na receção, a publicidade pode alterar-se para exibir um parque temático local ou uma zona do hotel dedicada às crianças.

A sinalética digital pode, através da instalação de *kiosks* com *touch screen*, disponibilizar mapas interativos que permitam aos hóspedes navegar convenientemente pelo hotel, ou até funcionar como um *concierge* virtual, exibindo atrações locais, áreas de interesse e eventos especiais a acontecer em breve. No *lobby*, pode ser também uma forma de manter os hóspedes atualizados sobre as condições meteorológicas. As possibilidades são inúmeras. Em hotéis com salas de conferência que acolhem centenas ou milhares de pessoas estes ecrãs podem ser uma forma simples de exibir informação e de conduzir os convidados pelos espaços. A verdade é que é difícil alguém ignorar a presença de um ecrã de sinalética digital, seja pela cor seja pelos movimentos dinâmicos, sendo por isso uma forma bastante atrativa de captar atenções.

Do ponto de vista do hotel, a sinalética digital permite veicular mensagens de uma forma fácil e com total flexibilidade. Se até há algum tempo os ecrãs eram uma opção mais cara, atualmente não é assim. Por outro lado, são mais versáteis do ponto de vista

da instalação, tendo em conta a evolução das suas características técnicas e também do seu design – são cada vez mais finos e com molduras menores, o que permite colocá-los nos mais variados locais.

## CCTV, proteção obrigatória

A indústria da hospitalidade é uma das mais vulneráveis ao crime, pela sua exposição ao público. Se, por um lado, o recurso a videovigilância e a um circuito interno de televisão é importante do ponto de vista da proteção, por outro é uma ferramenta que permite às unidades hoteleiras uma gestão mais eficiente do seu *staff* – colocadas na receção, por exemplo, permitem observar a afluência de hóspedes em determinado momento e reforçar o número de funcionários. Esta é uma das áreas em que os hotéis

mais sentem necessidade de investir, sobretudo do ponto de vista da atualização tecnológica, para terem acesso a equipamentos com melhor nitidez de imagem.

Neste âmbito, vale a pena sensibilizar os hotéis para a importância de adotarem uma estratégia proativa de segurança: hoje em dia, os fabricantes desta área aliam aos equipa-

mentos não apenas sensores mais evoluídos e óticas superiores, que captam imagens mais nítidas em ambientes de menor luminosidade, mas também inteligência que permite atuar em tempo real. É o caso de tecnologias como o Pan Tilt Zoon (PTZ), que pode realizar zoom e detetar movimentos. A verdadeira inteligência está, no entanto, no software de monitorização: as marcas disponibilizam gratuitamente software multicâmara aquando da aquisição do hardware, que estabelece zonas de atividade para poupar armazenamento e possibilitar uma visualização mais rápida do arquivo, assim como o controlo das câmaras PTZ, do servidor web para acesso WAN, entre outras possibilidades. Podem existir casos, dependendo do tamanho da unidade hoteleira, em que será necessário outro tipo de software, mais sofisticado, sobretudo quando existem muitas câmaras a recolher imagens em simultâneo, o que dificulta o desempenho de quem está "por detrás das câmaras" a monitorizar, no sentido de distinguir o que é ou não realmente motivo de alarme. Dada a multiplicidade de áreas que é necessário vigiar num hotel, este é um setor em que pode ser particularmente importante ter acesso a monitorização automática e mais sofisticada. ■

