

## **Los hoteles mejoran sus servicios al cliente con la integración de plataformas convergentes de Voz/Datos/Vídeo IP.**

Estas soluciones brindan importantes mejoras, no sólo económicas, sino también de gestión y de proyección tecnológica.

Alhambra-Eidos, empresa especializada en facilitar soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, aporta también al sector hotelero sus soluciones TIC basadas en la convergencia de Voz/Datos/Vídeo sobre IP.

"Las tecnologías IP en los hoteles reduce los costes y mejora la calidad del servicio de comunicaciones que se ofrece a los clientes, más aún si tenemos en cuenta que este tipo de aplicaciones suelen complementarse con otras soluciones de voz, datos, vídeo y conectividad especializadas que aportan un valor añadido a la categoría del hotel", explica Manuel Pérez, Director Comercial de Alhambra-Eidos.

Las posibilidades que ofrece la comunicación sobre IP para transmitir internamente voz y vídeo con un coste mucho más económico, unido a la enorme variedad de servicios adicionales con los que estos sistemas pueden ser dotados, sitúan este tipo de tecnología como base del sistema de comunicaciones de un sector en constante crecimiento.

La competencia hotelera no se basa en los mejores precios sino en la variedad de los servicios que ofrecen. Este hecho permite a los hoteles conservar en el nivel de calidad que exigen sus clientes y el nivel de competencia que requieren las empresas de un nuevo siglo gobernado por las tecnologías de redes.

Como empresas de servicios que son, comenta Pérez, "los integrantes de este sector demandan soluciones que les permitan potenciar su catálogo de prestaciones para el cliente, adquiriendo un valor añadido que aumenta su competitividad". Los responsables de este tipo de proyectos se decantan por el desarrollo de soluciones que permitan la convergencia de audio, vídeo y datos hacia redes IP.

Este tipo de tecnología, sigue Pérez, puede "reducir a cero" el coste de comunicaciones de voz/vídeo entre departamentos y hoteles de la cadena y, "si tenemos en cuenta el volumen de comunicaciones que mantiene a diario una cadena hotelera, se trata de una cifra para nada desdeñable". De igual modo, "la facilidad que estas plataformas tienen para integrarse con otros tipos de sistemas, como CTI, Mensajería Unificada, etc., convierten a los productos convergentes IP en verdaderas apuestas tecnológicas de cara a potenciar la imagen de un hotel".

Además, la versatilidad de este tipo de aplicaciones permite ofrecer soluciones escalables que se ajusten a las necesidades de la compañía en cada momento, a partir de una plataforma estándar modulable según los factores de crecimiento de la empresa. Es decir, "una escalabilidad tecnológica que deja las puertas abiertas a la implementación de soluciones futuras".

Las nuevas comunicaciones IP permiten hacer una gestión centralizada de la administración del hotel. Y "si a su sencillo manejo, le añadimos el hecho de que apenas requiere mantenimiento por parte de los empleados, nos daremos cuenta de las enormes ventajas que las plataformas convergentes de voz/datos/vídeo pueden ofrecer al negocio".