

# Internet Hotel

## QUANDO I CLIENTI RICHIEDONO ACCESSO A BANDA LARGA

### Rapido accesso a Internet e calcolo del ROI per l'attività alberghiera.

Nel settore alberghiero, l'offerta dell'accesso a Internet non è più considerata come un lusso ma come una necessità. Dato il sensibile aumento della richiesta di connessioni veloci, le attrezzature alberghiere polifunzionali hanno da oggi l'opportunità di incrementare notevolmente i loro profitti offrendo servizi a larga banda. Più rapidamente verrà raggiunta una competitività, maggiori saranno i ricavi e il profitto globale sull'investimento (ROI) per il proprietario delle attrezzature.

Purtroppo fornire servizi a larga banda nelle stanze non è semplice come potrebbe sembrare. Per garantirsi un maggior profitto, gli alberghi devono essere in grado di superare gli stessi inconvenienti pratici che solitamente si riscontrano nella fornitura di corrente elettrica, di offrire una connessione Internet veloce e di identificare i costi nascosti di installazione e gestione correlati ai servizi di accesso a larga banda.

Questo "White Paper" calcola il potenziale ROI associato ai relativi servizi a larga banda e fornisce validi suggerimenti atti a risolvere importanti problemi tecnici che possono avere un impatto significativo sui costi globali di una soluzione.

## COSA RICHIEDE IL MERCATO

Rispetto al passato, sempre più persone si connettono ad Internet: il loro numero è quasi triplicato – da 29 a 85 milioni – tra il 1996 e il 1999.

Sia che viaggino per lavoro o per svago, molti accedono ad Internet per rimanere in contatto con l'ufficio e con le proprie attività. In un'economia 7x24, chiunque deve essere in grado di inviare e ricevere e-mail, interrogare i database aziendali e navigare nel World Wide Web. Se il 92 % dei viaggiatori che usa un computer portatile in viaggio basa la scelta dell'hotel sulla facilità e rapidità di accesso a Internet, allora offrire un affidabile accesso è un ottimo biglietto da visita per l'attività alberghiera.

Sebbene i clienti che lavorano in rete necessitino di un accesso ad Internet, non sono comunque disposti ad accontentarsi di una soluzione dial-up. Ricerche di mercato evidenziano che le connessioni lente sono fra le più grandi frustrazioni incontrate durante i tentativi di accedere alla rete dalla propria stanza d'hotel.

La necessità di riconfigurare alcuni parametri del PC relativi all'indirizzo IP e la difficoltà di collegarsi al provider nuocciono alla produttività.

Dotando le stanze solamente di una linea telefonica, è impossibile soddisfare l'esigenza continua di contatto e i clienti risultano spesso irraggiungibili. La rivista "Hospitality Technology" ha segnalato il fax, il modem, la seconda linea telefonica e i telefoni multipli fra le scelte preferite dai lettori in quanto ad attrezzature, a loro parere necessarie in una stanza d'albergo.

Inoltre gli elevati costi di accesso locale o interurbano legati ad un collegamento dial-up (telefono fisso / mobile) con il provider contribuisce alla diminuzione dell'utilizzo del servizio.

## **COSA RICHIEDI AL MERCATO**

Le odierne condizioni di mercato presentano un enorme ventaglio di opportunità per il settore alberghiero con significativi potenziali guadagni: l'accesso a Internet è sicuramente una necessità per chi viaggia e i clienti sono insoddisfatti dell'oramai superata soluzione dial-up.

Fino all'ottobre del 2000, solo il 3% dei più di 3 milioni di stanze d'hotel in Italia erano predisposte per supportare un accesso veloce ad Internet.

La capacità di offrire servizi di prima qualità stabilisce un'importante differenza tra un hotel e la concorrenza, che può aumentare in modo determinante il tasso globale di utilizzo e, grazie alla completa soddisfazione delle esigenze del cliente, contribuire alla costruzione di rapporti di fiducia a lungo termine.

Soprattutto i servizi a larga banda eliminano i fastidi del set-up e del dial-up. Operazioni quali il controllo della posta elettronica, il download di file, l'accesso ai database e la navigazione in Internet risultano molto più rapidi; inoltre l'opportunità di usare il telefono mentre si è on-line promette un forte aumento dei profitti.

Il potenziale per l'accesso diretto e privato a Internet presenta ancora un altro vantaggio: con un'adeguata promozione, i servizi forniti potrebbero diventare la prima motivazione nella scelta di un hotel per chi lavora in rete, al fine di creare e sostenere ulteriori profitti derivanti dal maggior numero di prenotazioni, senza i ben noti inconvenienti legati all'accesso a Internet quali la poca attenzione alla frequenza con la quale i servizi vengono utilizzati durante il soggiorno.

Offrire un irresistibile incentivo alla connessione rapida a Internet può massimizzare i nuovi ricavi derivati dalla crescita dell'occupazione delle camere e, comunque, offrire servizi Internet a pagamento è solo un'opzione. I servizi possono poi favorire la vendita di supporti per applicazioni in larga banda come attrezzature per video conferenza o Video on demand e la creazione di pacchetti giornalieri o per tutta la durata del soggiorno comprensivi di costi fissi per i relativi servizi.

E' possibile inoltre creare un pagina web o un portale interno a cui i clienti accedano per il collegamento ad Internet, completi di banner pubblicitari a pagamento per gli esercizi locali; un modo semplice per favorire gli acquisti on-line e ottenere ulteriori profitti dalla vendita di tali spazi.

## **COSA PENSI DI GUADAGNARE**

Calcolare il ROI per la soluzione dei servizi a larga banda è il miglior modo di stimare l'incremento dei profitti derivati dal nuovo servizio offerto.

E' possibile, con un semplice calcolo, stimare un esempio di ROI dove 100 stanze sono collegate da un sistema a larga banda e dalla soluzione di accesso a Internet Promelit. L'hotel sceglie di noleggiare la soluzione che comprende hardware, software, installazione e spese integrative per 1.500,00€ al mese. Si consideri un restrittivo 2% di aumento del tasso di utilizzo delle camere ed un esiguo 5-10% di utilizzatori della connessione ad Internet. Per semplificare la valutazione, non sono incluse i ricavi pubblicitari o prezzi speciali per le stanze attrezzate. I costi di un'eventuale amministrazione esterna e di personale addetto all'help-desk, e i costi per la connessione e i servizi Web sono stati considerati e, comunque, queste spese sono a volte incluse nel corrispettivo mensile del servizio ISP. Il sistema garantisce un guadagno netto di 2.789,00€ al mese con un ROI di 100.000,00€ in 3 anni.

## **COSA STAI ASPETTANDO**

Considerate le richieste sempre maggiori di accesso veloce a Internet e i providers che offrano diversi tipi di servizi a larga banda con tecnologia xDSL, per quale motivo i proprietari di strutture alberghiere e le compagnie che li gestiscono stanno aspettando? Perché, nonostante le splendide opportunità di guadagno, offrire servizi a larga banda al singolo cliente e sale meeting dislocate su più piani è oggi abbastanza complesso, e ciò che è complesso spesso è anche costoso.

Diversamente dalla controparte dedicata all'industria, la maggior parte delle strutture alberghiere non è stata dotata di fonti elettriche flessibili e di metri e metri di cavi per Ethernet. E nemmeno sono preparati a investire nell'equipaggiamento necessario al networking e nel personale specializzato necessario alla creazione e alla gestione. Certamente non possono interrompere l'attività per il tempo necessario a ricablare l'intera struttura. Una soluzione di accesso rapido ad Internet a banda larga deve sormontare i problemi pratici di alimentazione, distanza e velocità di installazione.

## DISTANZE

Gli switch delle LAN non collegano solo i PC: spesso agiscono da bridge necessari per trasmettere il traffico Ethernet a distanze superiori ai 90 metri. Questo equipaggiamento si aggiunge alle spese di soluzione e necessita di assistenza e manutenzione. Trovare luoghi puliti, climatizzati correttamente, adatti e sicuri per collocare l'equipaggiamento ogni 90 metri all'interno di una stanza tipo rappresenta più di un problema estetico. Aggiungere più collegamenti nella rete può creare intasamenti nelle trasmissioni e più potenziali fallimenti. Allora perché realizzare una connessione a banda larga in un hotel se i servizi ad alta velocità non riescono a raggiungere tutte le stanze?

## VELOCITA' DI INSTALLAZIONE

Le spese associate al ricablaggio elettrico e all'equipaggiamento ausiliario sono facili da identificare e da includere nella determinazione del ROI. Comunque è anche necessario conteggiare nelle perdite di guadagno le stanze che rimarranno temporaneamente inagibili a causa dei lavori d'installazione. Se questi ultimi necessitano di varie ore – o giorni- per essere portati a compimento questi mancati guadagni dovranno essere considerati nel costo totale dell'installazione.

Il sistema non prevede alcuna installazione all'interno della camera.

## COME REALIZZARE L'IMPIANTO

Il sistema Internet Hotel si basa, come si può osservare nell'immagine 1, su una realizzazione di una rete voce, dati e video utilizzando il doppino telefonico come mezzo trasmissivo.

Il primo passo è quello di interporre lo SLITTER tra il permutatore lato rete ed il permutatore lato centrale, al fine di preparare la rete al transito della VDSL sul doppino telefonico. Il sistema funziona con schede e telefoni BCA.

Successivamente si collega lo SPLITTER al DSLAM incaricato di generare il segnale VDSL sul doppino telefonico. La larghezza di banda è di almeno 10 Mbps ad 1.3 Km di distanza su doppino telefonico tradizionale.

Posizionando e collegando alla borchia telefonica esistente il MODEM nelle camere da servire si è realizzato il sistema Internet Hotel. Sul MODEM si collegherà il telefono BCA già presente in camera.

Collegando il DSLAM ad un Router per l'accesso ad Internet è possibile distribuire contemporaneamente voce e dati in ogni singola camera. Il DSLAM inoltre, grazie al S/W integrato, è in grado di realizzare VLAN tra le singole camere al fine di escludere la possibilità di interferenza di dati o scambio dati tra le diverse camere. Il Cliente è così certo di realizzare un collegamento sicuro ad Internet utilizzando il proprio PC portatile.

A questo punto il Cliente che arriva nella camera può collegare il proprio PC portatile utilizzando la borchia RJ45 presente sul modem e la scheda di rete PCMCIA presente sul proprio computer.

Il problema principale che si riscontra è la configurazione del portatile stesso, troppo spesso complessa e poco funzionale.

Il SERVER consente il collegamento ad Internet senza procedere ad alcuna configurazione del PC stesso. Basta cliccare sul browser per accedere immediatamente al world wide web. E' sufficiente che sul portatile sia presente una scheda di rete.

Il SERVER inoltre consente la completa gestione della documentazione addebiti del collegamento, nonché l'interfacciamento con i più comuni Sistemi Gestionali Alberghieri al fine di sfruttare appieno tutte le potenzialità dal PC gestionale dell'Hotel.

Sul SERVER è realizzabile anche una pagina web interna su cui è possibile pubblicizzare strutture alberghiere e non, oppure è possibile linkarsi con la pagina web alberghiera on-line.

Internet Hotel, grazie ai 10 Mbps di banda garantita, consente la realizzazione di Video Streaming e Video on Demand all'interno di ogni camera accrescendo notevolmente il business dell'hotel stesso.

## **PROMELIT VELOCIZZA I GUADAGNI SUGLI INVESTIMENTI NEI SERVIZI RAPIDI**

La soluzione di accesso Internet Hotel trasforma una tradizionale rete telefonica in una super rete a larga banda in modo facile e veloce. Progettata specificamente per incontrare le necessità delle infrastrutture alberghiere e dei centri conferenze, la soluzione Promelit mantiene i costi di realizzazione bassi e garantisce una veloce installazione per incrementare il ROI.

Promelit Internet Hotel fornisce servizi convergenti ad alta velocità per voce e dati in tutta la struttura interessata utilizzando la tradizionale rete telefonica.

Ogni stanza viene connessa in pochi minuti al fine di minimizzare i fastidi al cliente. Semplicemente viene collegato il Modem VDSL alla presa RJ11 del telefono.

Il cliente inserisce il PC portatile nella presa RJ45 per una connessione istantanea a Internet. Non c'è bisogno di configurazioni aggiuntive o di modifiche all'indirizzo IP. I telefoni si connettono e vengono alimentati da una presa RJ11 separata in modo che i clienti possano ricevere chiamate mentre sono connessi ad Internet, avvalendosi di servizi voce e dati affidabili e di ottima qualità.

Questa soluzione convergente è totalmente compatibile e facilmente integrabile con il sistema di gestione (PMS), il PBX e il sistema vocale esistenti senza bisogno di aggiornamenti.

Promelit S.p.A.  
Via Modiglioni, 20  
20092 Cinisello Balsamo - Milano  
Tel.: +39 02 66087.1  
Fax: +39 02 6124809  
[promelit@promelit.it](mailto:promelit@promelit.it)  
[www.promelit.it](http://www.promelit.it)

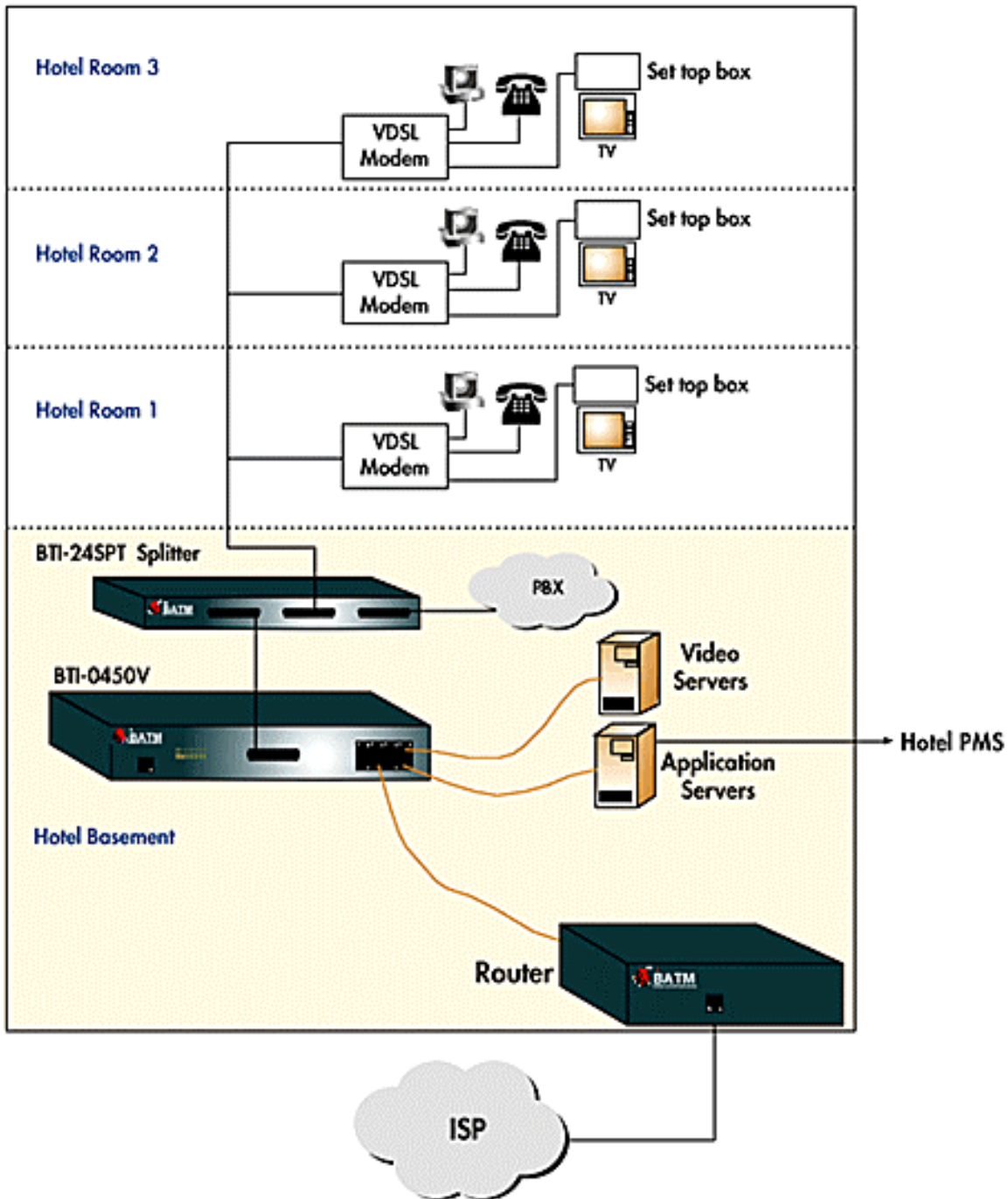


Immagine 1: Esempio di realizzazione di Internet Hotel