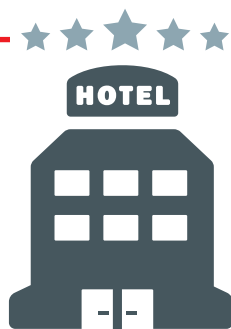

O PODER DA NUVEM NO SETOR HOTELEIRO

O que todo
executivo de hotel
precisa saber



INTRODUÇÃO:

O que mantém você acordado à noite?

Para executivos hoteleiros no meio da transformação, sem dúvida, mais disruptiva do setor, há motivos recorrentes: a concorrência global. As intensas pressões de controle de custos. As ameaças de segurança cibernética. Os desafios das redes sociais. As atualizações implacáveis de TI.

Mais preocupante, quase todos esses fatores são ampliados pela confluência sem precedentes da tecnologia móvel e da geração Y, uma combinação que tem alterado drasticamente as expectativas do consumidor para além do reconhecimento. Com smartphones e tablets em mãos, esses hóspedes modernos, que superam em número os da geração baby boomers e da geração X, estão exigindo experiências mais individualizadas antes, durante e depois da estadia.

Não é de se admirar que seja difícil alcançar uma tranquilidade.



Previsão de 2017

ADR: 3,8%

RevPAR: 3,8%

Fonte: STR/Tourism Economics

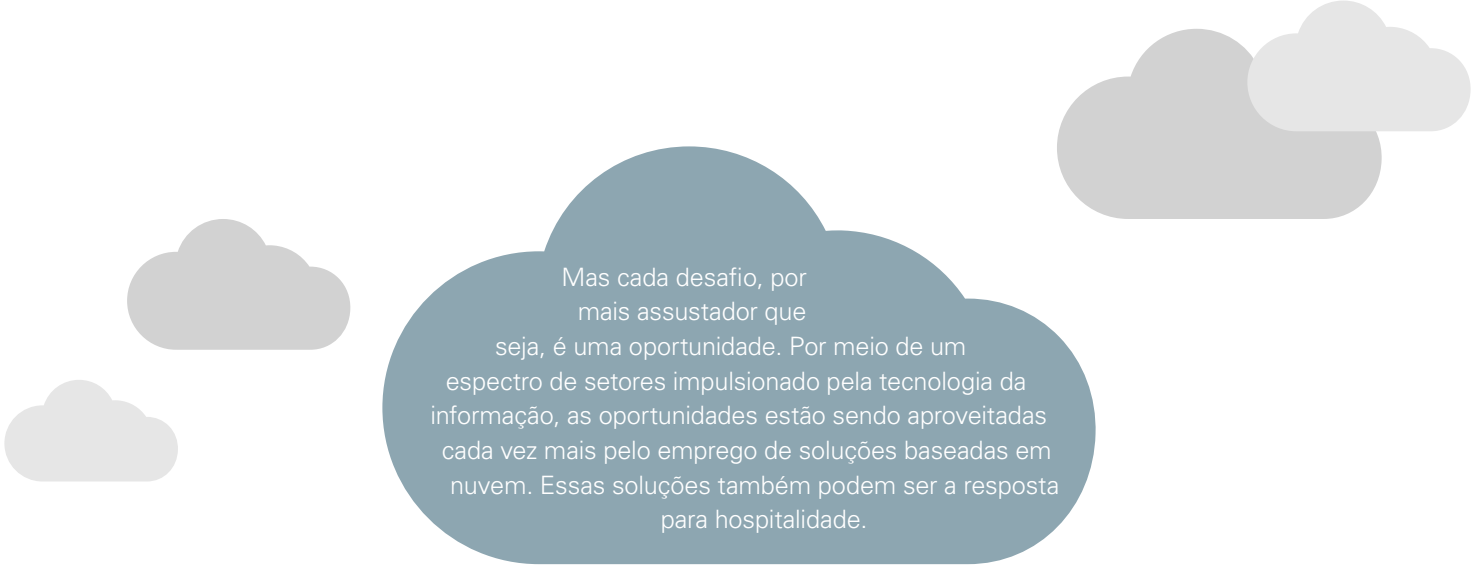


Previsão de 2017

Oferta: 1,9%

Procura: 1,9%

Fonte: STR/Tourism Economics



Mas cada desafio, por mais assustador que seja, é uma oportunidade. Por meio de um espectro de setores impulsionado pela tecnologia da informação, as oportunidades estão sendo aproveitadas cada vez mais pelo emprego de soluções baseadas em nuvem. Essas soluções também podem ser a resposta para hospitalidade.



I. POR QUE USAR A NUVEM

Neste resumo executivo, definiremos uma plataforma baseada em nuvem e suas funções para a hospitalidade, destacaremos os benefícios que ela oferece e, tão importante quanto, abordaremos conceitos errôneos persistentes sobre a tecnologia de nuvem que podem impedir a adoção.

Equipados com uma plataforma corporativa adequada de gerenciamento, os hoteleiros podem lidar com uma ampla variedade de tarefas, incluindo o gerenciamento das necessidades dos funcionários, a melhoria da velocidade de check-in do hotel, o aprimoramento das operações na cozinha e o fornecimento de dispositivos móveis que melhoram o serviço dos hóspedes em qualquer momento e lugar. Ao abordar todas as facetas do negócio, uma solução baseada em nuvem otimiza operações em toda a linha de produção, proporcionando a velocidade, a agilidade e a eficiência necessárias para atender às necessidades em constante mudança dos hóspedes.

Aumentar a produtividade, a eficiência e o custo-benefício

Operando em uma nova ordem mundial, onde os hóspedes capacitados fazem demandas individualizadas e esperam que elas sejam atendidas rapidamente, a produtividade, a eficiência e o custo-benefício melhorados são essenciais. A tecnologia em nuvem reduz custos ao permitir que os hotéis centralizem o hardware e o software para operações hoteleiras e de alimentos e bebidas, eliminando a necessidade de servidores locais em cada propriedade. As atualizações de backup, manutenção e segurança são executadas pelo provedor de tecnologia em nuvem. As implicações dessa mudança são enormes: as atualizações de software e de hardware são mais rápidas e fáceis, já que são feitas de maneira centralizada. A produtividade também é aprimorada porque as falhas operacionais são praticamente inexistentes: aplicativos, servidores e armazenamento são gerenciados e monitorados na nuvem 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano. Além disso, uma nova funcionalidade pode ser ativada em várias propriedades simultaneamente, o que significa que as inovações líderes do mercado podem ser introduzidas mais rapidamente.



64% dos entrevistados disseram que o uso da nuvem aumentou a agilidade dos negócios

53% dos entrevistados disseram que a nuvem aumentou a capacidade de agir com relação aos dados/informações

50% dos entrevistados disseram que a nuvem aumentou a capacidade de inovar

Fonte: Cloud Computing Comes of Age, Harvard Business Review

Aumentar a segurança, reduzir os riscos

Com os ataques cibernéticos sempre nas manchetes, fortalecer as operações de hotel e proteger as informações de hóspedes são de suma importância. Sacrificá-las não só pode levar a processos jurídicos exorbitantes, mas também causar danos incalculáveis à reputação da marca. A tecnologia em nuvem fornece o nível mais alto de segurança do sistema, que é atribuível a vários componentes essenciais:

- Infraestrutura redundante que evita um “ponto único de falha”, garantindo manutenção e proteção contínuas
- Conformidade com os requisitos e padrões da PCI
- Registo regular de todos os acessos ambientais
- Varredura de rotina para vulnerabilidades
- Sistema avançado de detecção de intrusão (IDS) para redes internas e voltadas para o cliente para monitorar atividades suspeitas ou não autorizadas no tráfego de rede

Acelerar o crescimento

Um dos elementos mais atraentes das soluções em nuvem é a capacidade de se adaptar e crescer para o futuro. Em um setor que está em constante mudança, essa flexibilidade não tem preço. As soluções em nuvem adicionam capacidade com hardware escalável automaticamente. Além disso, sem a necessidade de servidores no local e eliminando o trabalho de acompanhamento como aquisição e instalação, os esforços de expansão podem ser executados em uma fração do tempo necessário anteriormente.



72% dos líderes em nuvem lançaram novos produtos

62% dos líderes em nuvem expandiram para novos segmentos de mercado

55% dos líderes em nuvem se expandiram geograficamente

Fonte: Cloud Computing Comes of Age, Harvard Business Review



Reduzir os custos, aumentar o ROI

Embora as capacidades avançadas sejam o que define a importância da nuvem, ela também oferece um benefício significativo: a redução dos custos.

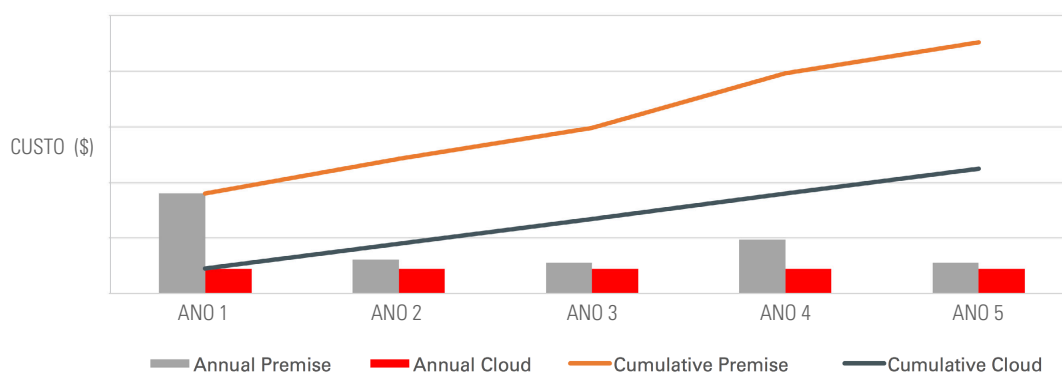
Ao contrário dos modelos convencionais de software que exigem gastos com a compra de licenças e de hardware, a nuvem é vendida como um serviço, permitindo que os hóspedes comprem a capacidade de computação mínima conforme necessário.

O gráfico abaixo mostra a vantagem fiscal de usar o OPERA Cloud vs. o OPERA 5 no local de uma propriedade com 150 quartos. Nos primeiros cinco anos de implantação, a economia com OPERA Cloud excedeu 50%.



**O OPERA CLOUD
GERA ECONOMIA
DE MAIS DE
50% EM CINCO ANOS**

Comparação do custo estimado do OPERA Cloud e do OPERA 5



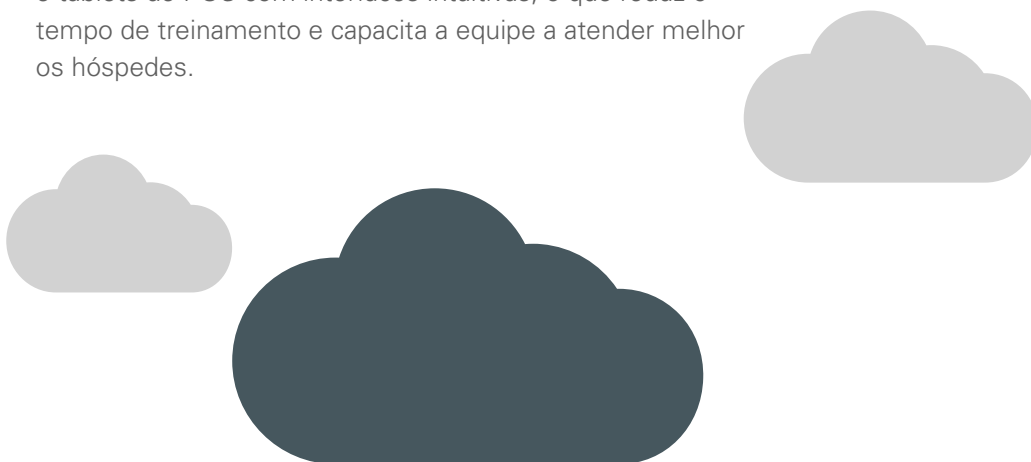
A diferença de custo é atribuída principalmente ao investimento inicial: um sistema local requer a compra de um servidor e de manutenção, além de uma variedade de software (gerenciamento de propriedade, back-office, dispositivos móveis etc.) Além disso, o sistema local tem custos contínuos com manutenção e serviço, incluindo uma "atualização de hardware" no Ano 4. Em comparação, o OPERA Cloud requer simplesmente um custo único de assinatura.



Aumentar a relevância da marca

O todo é maior do que a soma de suas partes. Essa é uma frase válida para soluções em nuvem. Embora cada uma das vantagens da nuvem seja significativa, coletivamente, elas detêm o poder de aumentar a relevância da marca de um hotel. Essa capacidade de se conectar e ressoar com os hóspedes nunca antes foi tão essencial conforme os hotéis se envolvem com a geração Y. Com uma população de 75 milhões nos Estados Unidos, eles agora ultrapassam a geração baby boomers e a geração X e exercem uma enorme influência nos gastos, um valor estimado de \$ 200 bilhões anuais. Uma grande fatia disso é destinada à hospitalidade: espera-se que indivíduos da geração Y gastem uma média de \$3.900 em viagens este ano, e 77% deles dizem que vão a um restaurante uma vez por semana ou mais.

Mais significativamente, nenhuma geração esteve tão vinculada à tecnologia, especialmente dispositivos móveis, tornando-a mais conectada, mais exigente e mais influente do que nunca. A nuvem capacita os hotéis a passar por uma redefinição do serviço, uma que dê aos hóspedes escolha, agilidade e personalização com base nas preferências individuais deles. Os hotéis podem aproveitar os perfis dos hóspedes para reconhecê-los quando eles fazem check-in, para entregar amenidades personalizadas de boas-vindas e para oferecer aos hóspedes recomendações de opções de restaurantes e promoções personalizadas para atividades locais. Também é tão importante contratar funcionários da geração Y que representarão uma parcela significativa da equipe do hotel. Os sistemas baseados em nuvem da Oracle também estão equipados com terminais e tablets de POS com interfaces intuitivas, o que reduz o tempo de treinamento e capacita a equipe a atender melhor os hóspedes.





II. DESMENTINDO MITOS

Por mais atraentes que possam ser as soluções em nuvem, os líderes da indústria da hospitalidade têm demorado a adotá-las, em parte, talvez, por causa de conceitos errôneos persistentes sobre a tecnologia. Os seguintes argumentos abordam alguns desses conceitos mais comuns:

Meus dados não estarão seguros na nuvem.

O Oracle Cloud Services oferece recursos de segurança líderes de mercado, incluindo criptografia, verificação de vírus e suporte à lista de permissões. Os dados de cada cliente são armazenados isoladamente como uma medida de segurança adicional. O Oracle Data Center oferece segurança física e lógica de nível de embaixada, empregando controles de gerenciamento, operacionais e técnicos, alinhados à estrutura de segurança da ISO (International Organization for Standardization) e da IEC (International Electrotechnical Commission). Como a plataforma de gerenciamento hoteleiro líder no mundo, o Oracle OPERA Cloud também oferece conformidade com os padrões da Payment Card Industry, economizando tempo e investimento em longos processos de auditoria.

Se a Internet cair, a nuvem cai - e nosso hotel também.

O acesso à rede nunca é comprometido mesmo se a conexão com a Internet for perdida. A conectividade é garantida de diversas maneiras, incluindo IPs paralelo e pendrive de USB habilitado com 3G. Essas medidas de backup garantem que as operações comerciais, desde o check-in às atribuições de quarto e ao pagamento, continuem sem interrupção.

A tecnologia em nuvem ainda é experimental.

A tecnologia em nuvem foi adotada por grandes empresas em vários setores, especialmente para dar suporte a sistemas essenciais de ERP, recursos humanos e finanças. Muitos operadores hoteleiros já deram o próximo passo, usando a nuvem para dar suporte ao check-in, governança, vendas, distribuição e armazenamento de dados e processos de Inteligência de negócios. De acordo com a Forrester, as migrações em nuvem e de SaaS estão entre as principais tendências de TI para o setor hoteleiro em 2016.

A tecnologia on-premise ou local custará menos a longo prazo.

O investimento de capital necessário para hardware e software locais sozinho pode ser exorbitante e nem sequer inclui tempo, dinheiro e esforço necessários para manutenção e suporte. Embora esses custos possam ser amortizados ao



longo de vários anos, nenhuma empresa consegue arcar com o risco de operar um sistema que logo se tornará obsoleto. A tecnologia em nuvem, além de ajudar a evitar a mudança drástica associada frequentemente à substituição de TI, também elimina o custo das atualizações. Isso porque a nuvem sempre está atualizada.

Para líderes de hospitalidade, é hora de se apoderar da mudança para a nuvem. Esta decisão não deve ser delegada à TI porque ela é muito mais do que uma questão de tecnologia. A adoção da nuvem é uma questão de inovação e de resposta ao aumento das demandas individualizadas dos hóspedes. É uma questão de abrir novos locais e propriedades em tempo recorde. É uma questão de lançar promoções segmentadas em poucos dias. É uma questão de gerenciar ativamente os canais de distribuição. É uma questão de capacitar a equipe de governança com dados em tempo real para abordar tarefas prioritárias primeiro. É uma questão de servir os hóspedes em um nível mais pessoal do que nunca. E é uma questão de liberar a função de TI para impulsionar a eficiência, ao invés de sobrecarregá-la com tarefas mundanas e trabalhosas.

Para alcançar esse sucesso, uma exploração completa das opções é necessária. Ela desacreditará a última falácia: todas as soluções em nuvem são iguais. Um sistema ideal é projetado desde o início para a nuvem e é entregue de um ambiente em nuvem. Em comparação, os sistemas desenvolvidos originalmente para trabalhar on-premise ou localmente não podem oferecer simplicidade de atualização comparável, mesmo se ele for hospedado ou entregue como software como um serviço para uma empresa específica.





III. MIGRAR PARA O OPERA CLOUD

O OPERA Cloud é uma plataforma de gerenciamento de hotéis de próxima geração que é habilitado para mobilidade e baseado em nuvem. Para o setor de hospitalidade, ele oferece novos recursos e benefícios que não podem ser realizados usando somente ferramentas locais.

Com base no OPERA, a plataforma de gerenciamento de propriedade líder do setor hoteleiro, o OPERA Cloud oferece recursos de gerenciamento de propriedade que as redes e os hotéis independentes precisam. A interface intuitiva do OPERA Cloud e as visualizações baseadas em funções facilitam a aprendizagem e o uso dele. O OPERA Cloud é integrado aos principais fornecedores do setor e, o mais importante, pode ser adaptado para atender às necessidades precisas de cada organização. Uma migração para o OPERA Cloud traz:

- **Funcionalidade abrangente:** o OPERA Cloud Services do Oracle Hospitality está disponível em dois pacotes para atender às necessidades de qualquer operação hoteleira: o OPERA Enterprise Cloud Services e o OPERA Professional Cloud Services.
- **Menos complexidade de TI e custos mais baixos:** o OPERA Cloud será hospedado e gerenciado centralmente, eliminando a necessidade de comprar, operar e gerenciar servidores de computadores para executar no seu sistema de gerenciamento de propriedades (PMS) local em cada propriedade.
- **Inovação mais rápida:** com o OPERA Cloud, os hotéis podem inovar mais rapidamente, já que as atualizações para novos lançamentos com novos recursos são mais fáceis e mais frequentes.
- **Maior insight:** em um mundo onde a informação é a moeda do sucesso, não adianta simplesmente coletá-la. As informações precisam ser processadas e analisadas, proporcionando um insight que pode ser aplicado para melhorar as operações e o serviço. O OPERA Cloud oferece mais de 300 relatórios padrão com as principais métricas de desempenho.



IV. PARCERIA COM A ORACLE

Selecionar o OPERA Cloud traz uma aliança com o Oracle Hospitality e acesso a todo o suporte e recursos dele. Com a aquisição da MICROS Systems, líder no setor de hospitalidade há mais de 35 anos, e os recursos de pesquisa e desenvolvimento e a tecnologia em nuvem da Oracle, o Oracle Hospitality é dedicado às inovações pioneiras. Por oferecer soluções confiáveis de gerenciamento de propriedade, alimentos e bebidas, pontos de venda, vendas e banquetes, distribuição e hardware, a Oracle proporciona confiabilidade e flexibilidade em toda a pilha de tecnologia. Oferecemos suporte e integração completos, em todos os aplicativos, middleware, banco de dados, sistemas operacionais, máquina virtual, armazenamento e servidores: tudo na nuvem.

Com ampla experiência em tecnologias em nuvem e hospitalidade, a Oracle orienta habilmente os hotéis durante a migração para a nuvem. Para hotéis que já usam o OPERA local, processos simplificados capturam os dados existentes e os transferem para o Oracle Data Center, onde eles são importados com segurança para o ambiente do OPERA Cloud. Para hotéis que não utilizam a solução local do OPERA, a Oracle envia uma equipe de especialistas para avaliar a estrutura de dados do cliente em potencial, determinar a elegibilidade de migração para a nuvem e sugerir métodos de transferência.

Em ambos os casos, a Oracle realiza testes robustos e validação de dados antes da migração para o ambiente de produção. Essas fases de teste são projetadas para executar uma transição perfeita para a nuvem, eliminando possíveis interrupções nas operações e no serviço ao hóspede.





Confira resultados gratificantes

Desative seu software atual e pare de usar sistemas desatualizados, está na hora de adotar o OPERA Cloud que capacita você a:

- + Gerenciar sua propriedade de maneira robusta pelo preço certo
- + Proporcionar experiências excepcionais aos hóspedes de maneira consistente
- + Maximizar a receita com o gerenciamento de taxa
- + Criar estratégias bem-sucedidas de distribuição
- + Aumentar a eficiência da governança
- + Melhorar o desempenho da empresa por meio de relatórios
- + Integrar as operações de alimentos e bebidas
- + Envolver seus hóspedes na tecnologia móvel
- + Capacitar sua equipe
- + Expandir com o suporte em várias propriedades



Para saber mais sobre o
Oracle Hospitality OPERA Cloud,
entre em contato conosco
ou acesse:



OracleHosp_ww@oracle.com



oracle.com/hospitality



[@OracleHosp](https://twitter.com/OracleHosp)



facebook.com/OracleHospitality

Serviços de plataforma e aplicativos integrados em nuvem

Copyright © 2016, Oracle e/ou suas empresas afiliadas. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido somente para fins informativos, e o conteúdo dele está sujeito a alterações sem aviso prévio. Não há garantia de que este documento seja isento de erros e ele não é sujeito a outras garantias ou condições, expressas verbal ou implicitamente em lei, incluindo garantias implícitas e condições de comercialização ou adequação a um propósito específico. Rejeitamos especificamente as responsabilidades relativas a este documento, e nenhuma obrigação contratual é formada, direta ou indiretamente, por este documento. Este documento não pode ser reproduzido nem transmitido em qualquer formato ou meio, eletrônico ou mecânico, para qualquer finalidade, sem nossa permissão prévia por escrito.

Oracle e Java são marcas comerciais registradas da Oracle e/ou de suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou registradas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são usadas sob licença e são marcas comerciais ou registradas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron e os logotipos AMD e AMD Opteron são marcas comerciais ou registradas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca comercial registrada da The Open Group. VDL24881 040417