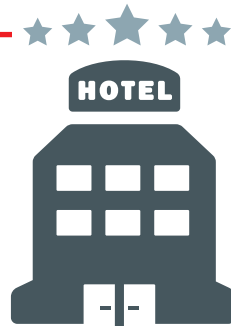

EL POTENCIAL DE LA NUBE PARA EL SECTOR HOTELERO

Lo que todo
ejecutivo hotelero
necesita saber



INTRODUCCIÓN: ¿Qué le quita el sueño?

Para los ejecutivos hoteleros que están atravesando la transformación más perturbadora del sector, existe una larga lista de razones: la competencia global, las intensas presiones del control de costos, las amenazas de la ciberseguridad, los desafíos de las redes sociales y las incesantes actualizaciones de TI.

Lo que es aún más perturbador, casi todos estos factores se ven potenciados por la confluencia sin precedentes de la tecnología móvil y la generación del milenio: una combinación que ha transformado radicalmente las expectativas de los consumidores más allá de lo imaginado. Con teléfonos inteligentes y tabletas en mano, estos huéspedes modernos, que han eclipsado en número a los baby boomers y a la generación X, exigen experiencias personalizadas antes, durante y después de su alojamiento.

No es de extrañar que la tranquilidad siga siendo una asignatura pendiente.



Previsión 2017

ADR: 3,8 %

RevPAR: 3,8 %

Fuente: STR/Tourism Economics




Previsión 2017

Oferta: 1,9 %

Demanda: 1,9 %

Fuente: STR/Tourism Economics



Pero cada desafío, por desalentador que parezca, representa una oportunidad.

Y a través de un espectro de sectores impulsados por la tecnología de la información, las oportunidades son aprovechadas cada vez más mediante el empleo de soluciones basadas en la nube. También pueden ser la respuesta para la hospitalidad.



I. EL CASO PARA LA NUBE

En este informe ejecutivo, definiremos una plataforma basada en la nube y sus funciones para la hospitalidad y resaltaremos las ventajas que proporciona, sin dejar de lado los conceptos erróneos sobre la tecnología de nube que podrían ser un impedimento para su adopción.

Equipados con la plataforma de gestión empresarial adecuada con tecnología de nube, los hoteleros pueden abordar un completo espectro de tareas, como la gestión de las necesidades del personal, la aceleración del registro de entrada en el hotel, la optimización de las operaciones en la cocina y el suministro de dispositivos móviles que mejoran el servicio a los huéspedes en cualquier momento y lugar. Al abordar cada aspecto del negocio, una solución basada en la nube optimiza todas las operaciones, lo que brinda la velocidad, la agilidad y la eficiencia necesarias para satisfacer las necesidades en constante cambio de los huéspedes.

Aumenta la productividad, la eficiencia y la rentabilidad

En un nuevo orden mundial donde los huéspedes están capacitados para realizar pedidos individualizados y esperan una rápida respuesta, la mejora de la productividad, la eficiencia y la rentabilidad adquieren un mayor valor. La tecnología de nube reduce los costos, ya que permite a los hoteles centralizar el hardware y el software para las operaciones hoteleras y de alimentos y bebidas, eliminando la necesidad de servidores locales en cada establecimiento. Las copias de seguridad, el mantenimiento y las actualizaciones de seguridad son realizados por el proveedor de la tecnología de nube. Las implicaciones del cambio son enormes: las actualizaciones de software y hardware son más rápidas y sencillas, ya que se realizan de forma centralizada. La productividad también se ve mejorada porque las fallas operativas son prácticamente inexistentes: las aplicaciones, los servidores y el almacenamiento se gestionan y se supervisan las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año en la nube. Además, la nueva funcionalidad se puede activar en varios establecimientos de forma simultánea, lo que permite una introducción más rápida de las innovaciones líderes del mercado.



El 64 % de los encuestados dijo que el uso de la nube aumentó la agilidad empresarial

El 53 % de los encuestados dijo que la nube mejoró la capacidad para guiarse en función de datos e información

El 50 % de los encuestados dijo que la nube aumentó la capacidad para innovar

Fuente: Cloud Computing Comes of Age, Harvard Business Review

Aumente la seguridad y reduzca el riesgo

Con la aparición casi a diario de casos de ciberataques en los titulares, el refuerzo de las operaciones del hotel y la protección de la información de los huéspedes son de vital importancia. Ignorarlos no solo podría dar lugar a litigios exorbitantes, sino provocar daños incalculables en la reputación de la marca. La tecnología de nube proporciona el mayor nivel de seguridad del sistema, que se puede atribuir a varios componentes fundamentales:

- Una infraestructura redundante que evita un “punto de falla único”, garantizando un servicio y una protección constantes
- La conformidad con los requisitos y estándares de PCI
- El registro regular de todos los accesos universales
- El escaneo de rutina para la detección de vulnerabilidades
- Un sistema avanzado de detección de intrusiones (IDS) para redes internas y también orientado al cliente que permite supervisar el tráfico de red y detectar la actividad no autorizada o sospechosa

Acelere el crecimiento

Uno de los elementos más atractivos de las soluciones de nube es su capacidad de adaptación y crecimiento para el futuro. En un sector que cambia constantemente, esta flexibilidad no tiene precio. Las soluciones en la nube agregan capacidad automáticamente mediante hardware escalable. Además, sin la necesidad de servidores locales y mediante la eliminación del trabajo asociado, como compras e instalación, los esfuerzos de expansión se pueden ejecutar en una fracción del tiempo que era necesario previamente.

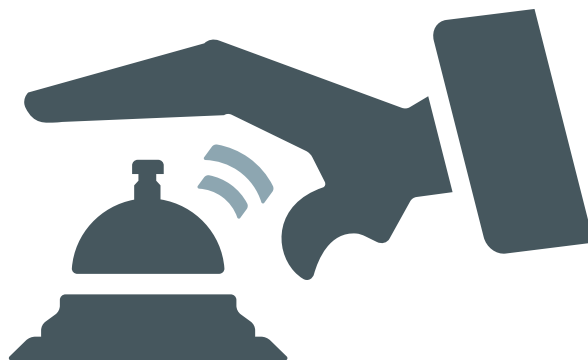


El 72 % de los líderes de nube lanzó nuevos productos

El 62 % de los líderes de nube se expandió en nuevos segmentos de mercado

El 55 % de los líderes de nube se expandió geográficamente

Fuente: Cloud Computing Comes of Age, Harvard Business Review



Reduzca los costos y aumente la rentabilidad de inversión

Aunque las mejoras en las funciones es lo que define la importancia son las que definen la importancia de la nube, esta también proporciona una significativa ventaja final: la nube reduce los costos.

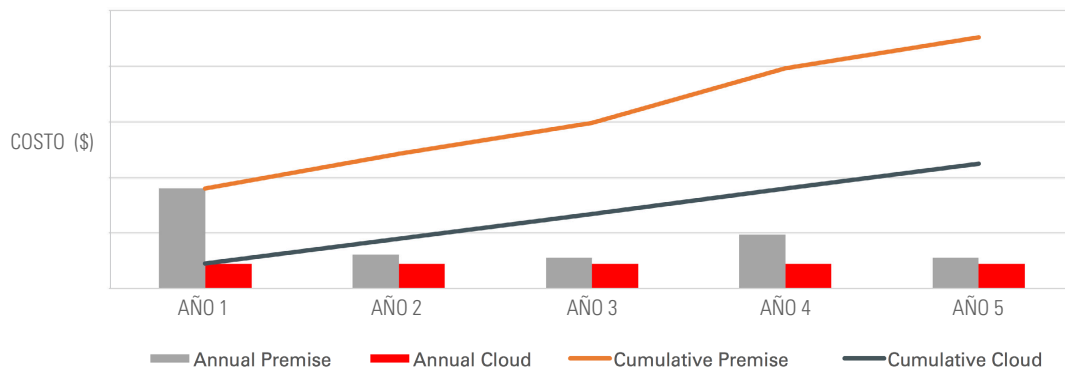
A diferencia de los modelos de software convencionales que requieren gastos de capital en adquisición de licencias y hardware, la nube se vende como un servicio y permite a los clientes comprar exactamente la capacidad informática que necesitan.

El gráfico siguiente muestra la ventaja fiscal de utilizar OPERA Cloud frente a OPERA 5 ejecutado localmente para un establecimiento de 150 habitaciones. Durante los primeros cinco años de implementación, el ahorro con OPERA Cloud superó el 50 %.



**OPERA CLOUD
GENERA UN AHORRO
DE MÁS DEL 50 %
EN CINCO AÑOS**

Comparación estimada de costo de OPERA Cloud frente a OPERA 5



La diferencia de costo es atribuible principalmente a la inversión inicial: la instalación en el entorno local exige la compra de un servidor y su mantenimiento, además de un surtido de software (administración de establecimientos, administración interna, dispositivos móviles, etc.). Además, la instalación en el entorno local tiene los costos continuados de mantenimiento y servicio, que incluyen una "actualización del hardware" en el año 4. En comparación, OPERA Cloud solo requiere un costo único de suscripción.



Mejore la relevancia de la marca

El todo es mayor que la suma de sus partes. Esta frase se cumple al pie de la letra para las soluciones de nube. Aunque cada una de las ventajas de la nube es significativa, colectivamente tienen el poder de mejorar la relevancia de la marca de un hotel. Esa capacidad de conectarse y resonar con los huéspedes nunca había sido tan fundamental como a partir del compromiso de los hoteles con la generación del milenio. Con una población de 75 millones en los EE. UU., ya superan en número a los baby boomers y a la generación X, y ostentan un enorme potencial de gasto de unos \$200 mil millones de dólares al año. Una considerable porción de ese total está destinada a la hospitalidad: se predice que la generación del milenio gastará un promedio de \$3900 en viajes este año, y el 77 % dice que visita un restaurante una vez a la semana o más.

Algo importante de destacar es que ninguna generación ha interactuado tanto con la tecnología, especialmente con los dispositivos móviles, lo que los hace estar más conectados, ser más exigentes y tener más influencia que nunca antes. La nube permite a los hoteles encarar una redefinición del servicio, que ofrece a los huéspedes una enorme variedad, velocidad y personalización basada en sus preferencias individuales. Los hoteles pueden aprovechar los perfiles de los huéspedes para reconocerlos durante el registro de entrada, ofrecerles artículos de cortesía de bienvenida personalizados, y brindarles recomendaciones de restaurantes y promociones especiales para actividades locales. También es muy importante la participación de los empleados de la generación del milenio, quienes representarán una parte significativa del personal del hotel. Los sistemas de Oracle basados en la nube también están equipados con terminales de punto de venta (POS) y tabletas con interfaces intuitivas, que reducen el tiempo de capacitación y permiten que el personal brinde un mejor servicio a los huéspedes.





II. REFUTACIÓN DE MITOS

A pesar del atractivo de las soluciones en la nube, los líderes de la hospitalidad han demorado en adoptarlas, en parte, quizás, debido a los conceptos erróneos sobre la tecnología. Los siguientes argumentos abordan algunos de los más comunes:

Mis datos no estarán a salvo en la nube.

Oracle Cloud Services ofrece funciones de seguridad líderes del mercado, como soporte de cifrado, análisis de virus y lista blanca. Los datos de cada cliente se almacenan aislados, como una medida de seguridad adicional. Oracle Data Center ofrece seguridad física y lógica a nivel de embajadas, mediante el empleo de controles de gestión, controles operativos y controles técnicos alineados con el marco de seguridad de la ISO (Organización Internacional de Normalización) y de la IEC (Comisión Electrotécnica Internacional). Siendo la plataforma de gestión hotelera líder a nivel mundial, Oracle OPERA Cloud también cumple con los estándares del sector de las tarjetas de pago, ahorrando tiempo y dinero en los extensos procesos de auditoría.

Si la conexión a Internet falla, se cae la nube... y nuestro hotel también.

El acceso a la red nunca se ve afectado, incluso si falla la conexión a Internet. La conectividad está garantizada a través de varias vías, como IPS en paralelo con un dispositivo USB para 3G. Estas medidas de respaldo garantizan que las operaciones empresariales, desde el registro de entrada, hasta la asignación de habitación y el pago, puedan llevarse a cabo sin interrupción.

La tecnología de nube sigue siendo experimental.

La tecnología de nube ha sido adoptada por importantes empresas en una variedad de sectores, en particular para el soporte de sistemas críticos de ERP, recursos humanos y finanzas. Muchos operadores de hoteles ya han dado el siguiente paso mediante el uso de la nube para el manejo del registro de entrada, la limpieza, las ventas, la distribución y el almacenamiento de datos, y los procesos de inteligencia de negocios. Según Forrester, la migración a la nube y a SaaS está entre las principales tendencias de TI para el sector de hospitalidad en 2016.

La tecnología local costará menos a largo plazo.

La inversión de capital necesaria para la infraestructura local de hardware y software puede ser exorbitante, sin tener en cuenta el tiempo, el dinero y el esfuerzo necesarios para el mantenimiento y el soporte. A pesar de que tales



costos se pueden amortizar en varios años, ninguna empresa puede permitirse el riesgo de utilizar un sistema que pronto se convertirá en obsoleto. La tecnología de nube, además de ayudar a evitar la turbulencia que suele asociarse con el reemplazo de TI, también elimina el costo de las actualizaciones. Eso se debe a que la nube está siempre actualizada.

Para los líderes de la hospitalidad, es el momento de tomar posesión de la transición a la nube. Esta decisión no se debería delegar a TI porque es mucho más que un tema de tecnología. La adopción de la nube es una cuestión de innovación y de responder al aumento de los pedidos individualizados de los huéspedes. Se trata de abrir nuevos emprendimientos en tiempo récord. Se trata de poner en marcha promociones personalizadas en solo unos días. Se trata de gestionar de forma activa los canales de distribución. Se trata de la implementación del personal de limpieza con datos en tiempo real para dar prioridad a las tareas más urgentes. Se trata de atender a los huéspedes en un nivel más personal que nunca antes. Y se trata de liberar la función de TI para impulsar la eficiencia, en lugar de endosarle las tareas mundanas y tediosas.

Para alcanzar estos objetivos, se requiere una exploración cuidadosa de las opciones, algo que desacreditará una última falacia: todas las soluciones de nube son iguales. Un sistema óptimo se diseña desde el principio para la nube y se entrega desde un entorno de nube. En comparación, los sistemas construidos originalmente para funcionar en el entorno local no pueden ofrecer una sencillez de actualización comparable, aunque se encuentren alojados o se entreguen como software y como un servicio para una determinada empresa.





III. CÁMBIESE A OPERA CLOUD

OPERA Cloud es una plataforma de gestión hotelera de próxima generación habilitada para dispositivos móviles y basada en la nube. Para el sector de hospitalidad, ofrece nuevas capacidades y ventajas que no están disponibles con las herramientas del entorno local.

Basada en OPERA, la plataforma de administración de establecimientos líder del sector hotelero, la solución OPERA Cloud proporciona las capacidades de administración de establecimientos que necesitan los hoteles independientes y las cadenas de hoteles. La interfaz de usuario intuitiva y las vistas basadas en funciones de OPERA Cloud hacen que sea fácil de aprender y utilizar. OPERA Cloud se integra con los principales proveedores del sector y, lo más importante, se puede personalizar para satisfacer las necesidades exactas de cada organización. El cambio a OPERA Cloud ofrece:

- **Funciones integrales:** OPERA Cloud Services de Oracle Hospitality está disponible en dos paquetes para satisfacer las necesidades de cualquier operación hotelera: OPERA Enterprise Cloud Services y OPERA Professional Cloud Services.
- **Menor complejidad y costos más bajos de TI:** OPERA Cloud contará con alojamiento y gestión centralizados, lo que elimina la necesidad de comprar, operar y gestionar servidores informáticos para la ejecución de su sistema local de administración de establecimientos dentro de cada uno de ellos.
- **Innovación más rápida:** con OPERA Cloud, los hoteles pueden innovar más rápidamente, ya que las actualizaciones a las nuevas versiones con nuevas capacidades son más sencillas y frecuentes.
- **Mayor información:** en un mundo donde la información es la moneda del éxito, la sola recopilación no es suficiente. La información se debe procesar y analizar para generar análisis que se puedan aplicar para mejorar las operaciones y el servicio. OPERA Cloud ofrece más de 300 informes estándar que proporcionan métricas clave de desempeño.



IV. LA ASOCIACIÓN CON ORACLE

La selección de OPERA Cloud ofrece una alianza con Oracle Hospitality y el acceso a todas sus opciones de soporte y recursos. Con la adquisición de MICROS Systems, un líder en el sector de hospitalidad durante más de 35 años, y las capacidades de IyD y la tecnología de nube de Oracle, Oracle Hospitality es un pionero en las innovaciones. Oracle ofrece soluciones confiables para administración de establecimientos, alimentos y bebidas, punto de venta, ventas y catering, distribución y hardware, y proporciona confiabilidad y flexibilidad en la totalidad de la gama de tecnología. Ofrecemos un completo servicio de soporte e integración en la nube entre aplicaciones, middleware, base de datos, sistemas operativos, máquina virtual, y almacenamiento y servidores. Todo dentro de la nube.

Con una profunda experiencia en tecnologías de nube y hospitalidad, Oracle guía con pericia a los hoteles durante la migración a la nube. Para los hoteles que ya están utilizando OPERA Premise, los procesos capturan los datos existentes y los transfieren a Oracle Data Center donde son importados de forma segura al entorno de OPERA Cloud. Para los hoteles que no utilizan la solución de entorno local de OPERA, Oracle envía un equipo experto para evaluar la estructura de datos del posible cliente, determinar su elegibilidad para la migración a la nube y prescribir los métodos de transferencia.

En ambos casos, Oracle realiza pruebas y validaciones de datos confiables antes de la migración. Estas fases de prueba están diseñadas para lograr una transición óptima a la nube, eliminando las posibles interrupciones en las operaciones y en el servicio a los huéspedes.





Compruebe los resultados

Deseche su software actual y los sistemas obsoletos, es hora de dar la bienvenida a OPERA Cloud, que le permitirá:

- + Gestionar de forma confiable su establecimiento al precio adecuado
- + Ofrecer experiencias incomparables sin excepción
- + Aumentar sus ingresos con gestión de tarifas
- + Crear las estrategias de distribución adecuadas
- + Mejorar la eficiencia del servicio de limpieza
- + Optimizar el rendimiento del negocio mediante la generación de informes
- + Integrar las operaciones de su servicio de alimentos y bebidas
- + Atraer y mantener su cartera de clientes con la tecnología móvil
- + Otorgar autoridad y autonomía a su personal
- + Expandirse con el soporte de establecimientos múltiples



Para obtener más información
sobre **Oracle Hospitality**
OPERA Cloud, póngase en contacto
con nosotros o visite:



OracleHosp_ww@oracle.com



oracle.com/hospitality



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



facebook.com/OracleHospitality

Aplicaciones y servicios de plataforma en la nube totalmente integrados

Copyright © 2016, Oracle y/o sus filiales. Todos los derechos reservados. El presente documento se proporciona a efectos únicamente informativos y su contenido está sujeto a cambios sin notificación previa. No se garantiza que este documento se encuentre libre de errores y no esté sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea implícita o expresa, incluyendo garantías y condiciones de venta o adecuación a un propósito determinado. Se declina específicamente toda responsabilidad con respecto a este documento y no se establece ninguna obligación contractual directa o indirecta derivada del mismo. Este documento no se puede reproducir ni transmitir de cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico o manual, para propósito alguno, sin previo consentimiento por escrito.

Oracle y Java son marcas comerciales registradas de Oracle y/o sus filiales. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Intel e Intel Xeon son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Intel Corporation. Todas las marcas comerciales de SPARC se utilizan con licencia y son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SPARC International, Inc. AMD, Opteron, el logotipo de AMD y el logotipo de AMD Opteron son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Advanced Micro Devices. UNIX es una marca comercial registrada de The Open Group. VDL24881 042717