



# UN'ESPERIENZA ANCORA MIGLIORE PER OSPITI E CLIENTI

**TRASFORMA IL SETTORE DELL'OSPITALITÀ ATTRAVERSO COMUNICAZIONI VOCE E DATI**

**SCHEDA INFORMATIVA SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ**



**MOTOROLA SOLUTIONS**



## MOLTE SFIDE, UNA SOLUZIONE TRASPARENTE

NON È FACILE GESTIRE UN HOTEL, UN RESORT O UN CENTRO EVENTI DI PRIMO LIVELLO IN UN SETTORE COMPLESSO COME QUELLO DELLO SVAGO E DEL TEMPO LIBERO. SOLO LE AZIENDE PIÙ EFFICIENTI E INNOVATIVE POSSONO ASPETTARSI RECENSIONI A CINQUE STELLE INDISPENSABILI PER ACQUISIRE NUOVI CLIENTI E MANTENERE QUELLI ABITUALI.

Il personale della reception deve essere sempre calmo e disponibile, pronto a soddisfare ogni richiesta di ospiti e clienti. I team addetti alla sicurezza devono rispondere prontamente a qualsiasi situazione pericolosa. Il personale dirigente deve mantenere una visione d'insieme e coordinare le risorse per fornire un'esperienza indimenticabile a ospiti e clienti, in qualsiasi momento del giorno e della notte. Con un numero sempre maggiore di persone che considerano l'ospitalità privata una valida alternativa, è fondamentale adottare nuove tecnologie curando al tempo stesso l'interazione personale con ospiti e clienti.

Ma come ottenere tutto ciò? Come fare a ottimizzare le varie attività e connettere insieme tutto il personale, dovunque si trovi, qualunque ruolo abbia e qualunque dispositivo utilizzi? Il segreto è fornire comunicazioni voce e dati unificate. Una soluzione affidabile e trasparente attraverso la quale potrai connetterti con le persone di cui hai bisogno quando ne hai bisogno. Grazie a comunicazioni e informazioni in tempo reale, il personale potrà rispondere più rapidamente e prendere decisioni migliori. Le richieste dei clienti saranno dunque rapidamente e prendere le decisioni giuste e le richieste dei clienti saranno rapidamente soddisfatte. Il rating del tuo hotel o resort crescerà e il tuo business prospererà.



## SCENARIO: RISTORANTI NELL'ORA DI PUNTA, MASSIMA CONCENTRAZIONE DEL PERSONALE

Se il maître d'hôtel vuole comunicare con i camerieri e i sommelier di tutto il resort, può farlo senza disturbare il personale addetto alle pulizie e alla sicurezza?

La risposta è: sì, può farlo usando radio ricetrasmittenti PMR446 che non richiedono licenza. Quando è in corso un'importante attività aziendale nel ristorante principale, una festa nuziale a bordo piscina e bisogna occuparsi inoltre dei clienti nel bistrot e del servizio in camera, il maître d'hôtel deve mantenersi in costante contatto con il suo team. E' fondamentale coordinare la ristorazione con i camerieri di sala, che a loro volta devono comunicare con gli addetti alla ristorazione e assicurare che il servizio si svolga senza problemi. Le radio ricetrasmittenti senza uso di licenza consentono comunicazioni efficienti e ad alto rendimento dei costi tra il personale senza coinvolgere altri team come ad esempio quello addetto alle pulizie o alla sicurezza.

SCHEDA INFORMATIVA SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

"I PRINCIPI ALLA BASE DELL'OSPITALITÀ SONO STATI COMPROMESSI PER FARE SPAZIO ALL'INNOVAZIONE, MA L'INNOVAZIONE MIGLIORE VIENE DALL'INTERNO. LA CREATIVITÀ AVVIENE QUANDO IL NOSTRO PERSONALE HA TUTTI GLI STRUMENTI PER LAVORARE SENZA ALCUN TIMORE."

NIKI LEONDAKIS, CEO  
TWO ROADS HOSPITALITY



SCHEDA INFORMATIVA SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

# TUTTO IL PERSONALE CONNESSO, UN NUOVO APPROCCIO ALL'OSPITALITÀ

Dal banco della reception al parcheggio, dal ristorante alla penthouse, dal centro benessere al locale caldaie, con Motorola Solutions puoi connettere tutto il personale per consentirgli di comunicare come un singolo team. Grazie a una gamma versatile di dispositivi, da radio ricetrasmittenti di base fino a dispositivi di alta produttività che si avvalgono delle funzionalità aggiuntive offerte da tutta una serie di applicazioni, potrai sfruttare appieno tutte le potenzialità della comunicazione, senza alcuna restrizione, senza creare confusione e senza alcun ritardo.

Le informazioni potranno fluire in tempo reale senza interruzioni attraverso l'hotel o il resort in modo che ognuno possa rispondere e intervenire. Grazie a comunicazioni voce e dati sicure e affidabili, il personale disporrà delle informazioni di cui ha bisogno per lavorare in modo più efficiente e tu sarai sempre al corrente di ciò che succede per garantire la sua sicurezza.

## RADIO PER TUTTO IL PERSONALE

Ognuno, a seconda del proprio ruolo, lavora in modo diverso e sono dunque necessari differenti dispositivi. I tecnici addetti alla manutenzione hanno bisogno di radio robuste con una buona copertura che consenta loro di lavorare in aree remote o angoli morti, mentre il personale del bar potrebbe avere bisogno di una semplice radio per comunicazioni vocali. Motorola Solutions offre dispositivi per ogni tipo di lavoro e budget – dalle radio MOTOTRBO™ dotati di funzionalità complete per voce e dati fino a dispositivi che non richiedono licenza e pronti per l'uso.

Le radio ricetrasmittenti MOTOTRBO offrono una copertura migliore per mantenere connesso tutto il personale, dovunque lavori, un audio intelligente con sistema avanzato di cancellazione del rumore per consentire al personale di comunicare in modo efficace anche in aree molto trafficate, un'elevata durata della batteria per consentire lunghi turni di lavoro e la connettività wireless più recente basata su Bluetooth 4.0. Queste radio sono disponibili in vari design, da dispositivi robusti e resistenti all'acqua, per chi lavora in ambienti esterni, fino a dispositivi leggeri e discreti adatti al personale sempre a contatto con ospiti e clienti.

Motorola Solutions, leader nello sviluppo di tecnologia di comunicazione per il settore dell'ospitalità, è dunque un partner ideale. Grazie alla nostra competenza ultradecennale nella progettazione di radio ricetrasmittenti e a un'esperienza insuperata in applicazioni di produttività, possiamo sviluppare una soluzione che sia in grado di rispondere con esattezza alle tue esigenze. Qualunque siano le dimensioni dell'hotel o del resort, riusciremo a far comunicare tutto il tuo personale come se fosse un unico team.



## SCENARIO: PAVIMENTO BAGNATO ALLA RECEPTION

Se dovesse verificarsi un grosso versamento di liquido alla reception, puoi contenerlo prima che qualcuno scivoli e si faccia male?

Se i tuoi team sono connessi attraverso una soluzione di comunicazione voce e dati unificata, il pericolo potrà essere rapidamente evitato. Il personale della reception segnalerà il problema al team addetto alle pulizie e contemporaneamente manterrà ospiti e clienti alla dovuta distanza di sicurezza dall'area del versamento che verrà opportunamente transennata. Gli addetti alle pulizie verranno rintracciati attraverso una applicazione di localizzazione e inviati alla reception, e la loro tabella di lavoro verrà riprogrammata utilizzando una applicazione che gestisce i ticket di lavoro. La reception continuerà a lavorare mantenendo ospiti e clienti a una distanza di sicurezza mentre il team addetto alle pulizie provvederà a ripulire l'area interessata. Il ritardo o il disagio subito dai clienti verrà dunque ridotto al minimo e, poiché grazie al pronto intervento saranno evitati incidenti, non dovrai temere di ricevere richieste di risarcimento. Infine, più tardi, qualche cliente posterà commenti positivi sui social media.

SCHEDE INFORMATIVE SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

## APPLICAZIONI DI PRODUTTIVITÀ E SICUREZZA

Le nostre radio ricetrasmittenti sono ulteriormente potenziate attraverso applicazioni progettate per semplificare le comunicazioni, ottimizzare il flusso di lavoro e migliorare la sicurezza. Queste applicazioni possono essere integrate nell'ecosistema di Motorola Solutions, per evitare che il personale venga distratto dal sistema di comunicazione e possa dunque concentrarsi sul suo lavoro. Le applicazioni più diffuse per il settore dell'ospitalità includono:

### Sicurezza del personale

- Per migliorare la sicurezza del personale e aumentarne la responsabilizzazione attraverso funzionalità quali 'Uomo a terra' e 'Lavoratore solo'.

SCHEDE INFORMATIVE SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

### Email e messaggi di testo

- Per migliorare la produttività e ottimizzare il flusso di lavoro integrando alla rete di comunicazioni radio funzionalità di email e messaggistica di testo.

### Localizzazione

- Per rintracciare veicoli e personale all'interno o all'esterno della struttura e migliorare dunque la sicurezza, proteggere meglio risorse umane e materiali e aumentare la responsabilizzazione.

### Gestione di ticket di lavoro

- Per migliorare l'efficienza e la responsabilizzazione del personale in tutta la struttura utilizzando software di gestione dei problemi basato su testo.



## SCENARIO: BORSA LASCIATA AL BAR, NESSUN PROPRIETARIO

IN TEMPI DI FREQUENTI MINACCE ALLA SICUREZZA, SEI PRONTO A RISPONDERE ALLA SEGNALAZIONE DI UNA BORSA ABBANDONATA AL BAR E GARANTIRE LA SICUREZZA DI TUTTI I PRESENTI?

Attraverso comunicazioni voce e dati unificate potrai intervenire in modo estremamente rapido. Il barman contatterà il team addetto alla sicurezza per informarlo del possibile rischio. Il servizio di sicurezza rintraccerà l'agente più vicino e utilizzerà la funzione Transmit Interrupt per interrompere le conversazioni in corso e comunicare l'ordine di emergenza. Dopo aver avvisato il team addetto alla sicurezza, il barman avvertirà la direzione e altro personale per evacuare il locale. I vari team arriveranno e prepareranno la scena per la polizia, monitorata continuamente dal Comando di sicurezza attraverso un'app di sicurezza del personale. Poiché tutto il personale è connesso, sarà così possibile garantire la massima sicurezza e risolvere rapidamente l'emergenza.

SCHEDE INFORMATIVE SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

SCHEDE INFORMATIVE SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

# L'OSPITALITÀ È UN SETTORE IN RAPIDA ESPANSIONE A LIVELLO MONDIALE



## \$1,2 TRILIONI

VALORE DEL MERCATO MONDIALE DEI VIAGGI D'AFFARI NEL 2015

2017 TRAVEL AND HOSPITALITY INDUSTRY OUTLOOK, DELOITTE, 2017

## 50%

L'EUROPA È LA MAGGIORE DESTINAZIONE TURISTICA DEL MONDO



[WWW.HOTREC.EU/ABOUT-US/FACTS-FIGURES.ASPX](http://WWW.HOTREC.EU/ABOUT-US/FACTS-FIGURES.ASPX)

## 9.5 MILIONI

LAVORATORI IMPIEGATI NEL SETTORE OSPITALITÀ NELL'UE



[WWW.HOTREC.EU/ABOUT-US/FACTS-FIGURES.ASPX](http://WWW.HOTREC.EU/ABOUT-US/FACTS-FIGURES.ASPX)



## SCENARIO: MANCANO TRENTA MINUTI E IL SISTEMA AUDIOVISIVO È IN PANNE

Se il sistema audiovisivo dovesse smettere di funzionare trenta minuti prima dell'inizio di un'importante conferenza, saresti pronto ad intervenire?

Attraverso comunicazioni voce e dati unificate potrai intervenire immediatamente. Il responsabile della conferenza potrà contattare il team addetto alla manutenzione sfruttando l'interoperabilità tra reti e dispositivi di qualsiasi tipo offerta da Team Communications. Grazie alle app di localizzazione sarà possibile rintracciare rapidamente il tecnico più vicino che verrà riassegnato alla suite della conferenza attraverso l'app di gestione dei ticket di lavoro. Il responsabile della conferenza contatterà quindi il team addetto all'ospitalità per offrire uno spuntino agli ospiti mentre è in corso la riparazione. Tutto avverrà in modo trasparente dietro le quinte e la crisi verrà rapidamente risolta.

SCHEDA INFORMATIVA SULLE  
SOLUZIONI | OSPITALITÀ

# LAVORA E COMUNICA COME UN SINGOLO TEAM

MIGLIORA L'ESPERIENZA DI OSPITI E CLIENTI ATTRAVERSO RADIO RICETRASMITTENTI



## MANTIENITI IN CONTATTO

COPERTURA RADIO MIGLIORATA PER CONNETTERE TUTTO IL PERSONALE DELL'HOTEL



## COMUNICA IN MODO CHIARO

L'AUDIO INTELLIGENTE CONSENTE AI TEAM DI COMUNICARE ANCHE IN AMBIENTI RUMOROSI



## MANTIENI SICURO IL PERSONALE

LE APPLICAZIONI DI LOCALIZZAZIONE E 'UOMO A TERRA' CONSENTONO DI INTERVENIRE QUALORA UN MEMBRO DEL PERSONALE NON SIA IN GRADO DI RISPONDERE E POSSA ESSERE VITTIMA DI UN INCIDENTE O MALORE



## MAGGIORE AUTONOMIA

LA MAGGIORE DURATA DELLA BATTERIA MIGLIORA L'EFFICIENZA

## CONNETTI TUTTO IL PERSONALE

GRAZIE ALLA PIATTAFORMA WAVE™ WORK GROUP COMMUNICATIONS I TEAM POSSONO COMUNICARE ATTRAVERSO QUALSIASI DISPOSITIVO, RETE E APPLICAZIONE



# COMUNICAZIONI UNIFICATE E SCAMBIO DI INFORMAZIONI

## RECEPTION

- RISPONDI IN MODO EFFICIENTE ALLE RICHIESTE DI OSPITI E CLIENTI INTEGRANDO **EMAIL E MESSAGGISTICA DI TESTO** ALLE RADIO
- UTILIZZA SOLUZIONI AVANZATE DI **GESTIONE DI TICKET DI LAVORO** PER OTTIMIZZARE IL FLUSSO DELLE INFORMAZIONI TRA IL BANCO DELLA RECEPTION E GLI ALTRI REPARTI

## SICUREZZA

- RINTRACCIA IL PERSONALE IN OGNI PUNTO DELLA STRUTTURA ATTRAVERSO APPLICAZIONI DI **LOCALIZZAZIONE**
- PROTEGGI IL PERSONALE IN AREE ISOLATE GRAZIE A FUNZIONALITÀ DI **SICUREZZA** COME 'UOMO A TERRA'

## SERVIZIO DI PULIZIA

- CONTROLLA GLI ADDETTI ALLE PULIZIE CHE LAVORANO DA SOLI GRAZIE A FUNZIONALITÀ PER LA **SICUREZZA DEL PERSONALE** COME 'LAVORATORE SOLO'
- MODIFICA LE PRIORITÀ E RISPONDI PIÙ RAPIDAMENTE ALLE RICHIESTE DI OSPITI O CLIENTI UTILIZZANDO APPLICAZIONI DI **GESTIONE DI TICKET DI LAVORO**

## BAR E RISTORANTE

- RIPRISTINA RAPIDAMENTE LE SCORTE E INVIA RICHIESTE UTILIZZANDO DISPOSITIVI **PER SOLA VOCE SENZA USO DI LICENZA**
- VERIFICA SE CI SONO TAVOLI LIBERI AL PIANO SUPERIORE



## SVAGO

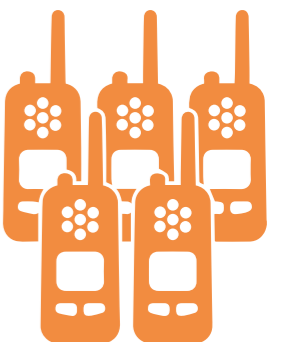
- UTILIZZA DISPOSITIVI **RESISTENTI ALL'ACQUA** PER MANTENERTI IN CONTATTO QUANDO LAVORI IN PROSSIMITÀ DI PISCINE
- SFRUTTA FUNZIONALITÀ DI **CANCELLAZIONE DEL RUMORE** PER UDIRE E FARTI UDIRE CON CHIAREZZA QUANDO LAVORI IN PISCINE E CENTRI BENESSERE AFFOLLATI

## MANUTENZIONE

- SCOPRI ISTANTANEAMENTE DOVE STANNO LAVORANDO I TUOI TECNICI GRAZIE AD APPLICAZIONI DI **LOCALIZZAZIONE**
- TIENI TRACCIA DEI PROGRESSI COMPIUTI DAI VARI TEAM E OTTIMIZZA LA LORO EFFICIENZA ATTRAVERSO APPLICAZIONI DI **GESTIONE DI TICKET DI LAVORO**
- CONTROLLA I DIPENDENTI CHE LAVORANO IN AREE ISOLATE GRAZIE A FUNZIONALITÀ DI **SICUREZZA DEL PERSONALE** COME 'LAVORATORE SOLO' E 'UOMO A TERRA'

## GESTIONE

- MANTIENI UNA VISIONE DI INSIEME – FUNZIONALITÀ DI **EMAIL E MESSAGGISTICA DI TESTO, MONITORAGGIO DEI SISTEMI, REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE** E **LOCALIZZAZIONE** TI CONSENTONO DI MONITORARE LE RISORSE E OTTIMIZZARE LE PRESTAZIONI
- OTTIMIZZA IL TUO BUSINESS – RAGGIUNGI IL MASSIMO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DI OSPITI E CLIENTI, MIGLIORA LA PRODUTTIVITÀ, CONTROLLA I COSTI E METTI A PUNTO UN SISTEMA IN GRADO DI EVOLVERSI IN FUNZIONE DELLE MUTEVOLI ESIGENZE DEL TUO BUSINESS





Per ulteriori informazioni, visita: [www.motorolasolutions.com/hospitality](http://www.motorolasolutions.com/hospitality)



MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e il logo della M stilizzata sono marchi commerciali o registrati di Motorola Trademark Holdings LLC e sono utilizzati su licenza. Tutti gli altri marchi commerciali sono di proprietà dei rispettivi titolari. ©2017 Motorola, Inc. Tutti i diritti riservati. 06-2017