



### WiFi w hotelu – luksus czy potrzeba?

Według globalnych badań firmy Synovate, 47% klientów sprawdza, czy hotel spełnia ich wymagania technologiczne zanim zarezerwują nocleg.

### Na świecie

- iPass Mobile Broadband Index 2008  
Połączenia z hoteli stanowią 34% łącznego komercyjnego użycia WiFi na świecie. Roczny wzrost liczby sesji hotelowych wyniósł 66%.
- American Hotel & Lodging Association  
W 2008 roku 91% hoteli w USA oferowało WiFi (56% w 2004)  
Zaledwie 16% z nich pobiera opłaty za usługę WiFi w pokojach (22% w 2004).
- InternetWeek (2004)  
Większość gości doświadczających słabej jakości bezpłatnego WiFi w hotelu deklaruje, że do niego nie wróci. 44% z nich za złą jakość usługi obwinia hotel, a nie dostawcę usługi. 25% dzieli się tą informacją z innymi.
- HotelChatter  
Coroczny ranking najgorszych i najlepszych hoteli pod względem Wi-Fi.

*Jakość usługi bezprzewodowego dostępu do Internetu jest dla hotelu równie istotna, co kulturalna obsługa w recepcji, wygodne łóżka, dobra kuchnia w restauracji czy cicha, wydajna klimatyzacja w pokoju. Jak wszystkie te czynniki, ma istotny wpływ na zadowolenie gości, a zwłaszcza na wskaźnik ich odpływu.*

## Dziesiątki hoteli w Europie Zachodniej zyskały dzięki rozwiązaniu SPARK

### WPROWADZENIE

SPARK jest kompleksowym rozwiązaniem zapewniającym możliwość oferowania usługi bezpiecznego, niezawodnego i szybkiego bezprzewodowego dostępu do Internetu w różnorodnych obiektach komercyjnych i przestrzeniach publicznych.

Jako twórca oprogramowania wchodzącego w skład systemu SPARK, Verax Systems nabył wiedzę i doświadczenie kilkudziesięciu wdrożeń rozwiązania w hotelach w Europie Zachodniej, począwszy od najtańszych obiektów typu Bed & Breakfast, a skończywszy na hotelach 5-gwiazdkowych.

### UZASADNIENIE BIZNESOWE

Chcąc przyciągnąć klientów zarówno prywatnych, jak i biznesowych, hotele muszą zapewniać swoim gościom maksymalny możliwy komfort oraz przedmioty i usługi codziennego użytku. Mając na uwadze fakt, że kontakt z najbliższymi czy firmą oraz dostępność informacji i usług są jednymi z podstawowych potrzeb ludzi, zwłaszcza w podróży, dostęp do Internetu w „domu poza domem” nie powinien być obecnie traktowany jako dodatkowy luksus, lecz jako absolutna konieczność.

Niewątpliwie, najbardziej pożądaną przez gości formą zapewnienia dostępu do Internetu w hotelach jest sieć bezprzewodowa działająca w każdym pokoju.

Jak pokazują badania, jedną z najważniejszych cech usługi bezprzewodowego Internetu w hotelach jest jej jakość. Nawet bezpłatny, ale zawodny dostęp do Internetu przyczynia się do negatywnego postrzegania całego hotelu, podobnie jak niesatysfakcjonująca jakość każdej z jego podstawowych usług, jak np. obsługa w recepcji, wyposażenie pokoi czy wyżywienie. SPARK jest więc odpowiedzią nie tylko na prostą realizację zapotrzebowania na usługę bezprzewodowego dostępu do Internetu w pokojach hotelowych, lecz przede wszystkim na wysokie wymagania jakościowe, jakie szanujący się hotel musi stawiać przed wdrożeniem takiego rozwiązania.

### WYMAGANIA

Tak jak w przypadku większości inwestycji technologicznych, podstawowym rozpatrywanym czynnikiem jest koszt. Aby jednak nowa usługa nie przyniosła więcej szkody niż pożytku, konieczne jest określenie głównych wymagań stawianych przed rozwiązaniem.

## STUDIUM PRZYPADKU

W celu ich sformułowania należy rozważyć wiele aspektów, takich jak:

- Model biznesowy – płatność za dostęp do Internetu.
- Jakość oferowanej usługi – składają się na nią m.in. niezawodny i intuicyjny interfejs użytkownika, dobra jakość sygnału w każdym pokoju, dostępność usługi (uptime).
- Rosnąca w czasie, zmienna liczba użytkowników.
- Wymóg retencji danych nałożony przez dyrektywę UE oraz polskie Prawo Telekomunikacyjne.
- Spójność wizerunku hotelu – konieczność dostosowania interfejsu usługi do wzornictwa marki.
- Elastyczność konfiguracji, dająca np. możliwość przeprowadzenia jednorazowych wydarzeń (takich jak konferencje), ograniczanie dostępu do wybranych usług, zmianę taryf lub modelu biznesowego.

### ROZWIĄZANIE

SPARK odpowiada na wszystkie te wymagania. Dzięki gotowemu rozwiązaniu i dużemu doświadczeniu dostawcy, uruchomienie usługi jest krótkie i składa się z:

- analizy biznesowej oraz technicznej, np. mocy sygnału w całym obiekcie,
- instalacji sprzętu, tj. hot spotów, serwerów RADIUS itp.,
- instalacji oprogramowania realizującego usługi sieciowe,
- zapewnienia aplikacji do obsługi płatności, zarządzania treścią strony portalowej, monitoringu urządzeń sieciowych oraz raportowania użycia usługi.



### KORZYŚCI

Dzięki zastosowaniu rozwiązania SPARK, dotychczasowi klienci odnieśli następujące korzyści:

- **Zadowolenie gości hotelowych** dzięki udowodnionej niezawodności platformy i usług – dostępność na poziomie 99,999%, regularne kopie i systemy zapasowe.
- **Oszczędność czasu i pieniędzy** dzięki możliwości łatwego, samodzielnego konfigurowania modelu dostępu do sieci: dowolnego kształtowania taryf opłat, definiowania stref, prezentacji tylko wybranych treści (tzw. *walled garden*) lub usług itp.
- **Elastyczność dla klienta** – wsparcie wielu sposobów płatności: karty kredytowe, SMSy, zdrapki *pre-paid*, doliczanie do rachunku pokoju, darmowy dostęp.
- **Zmniejszenie kosztów dostępu** przez mechanizm zarządzania pasmem, możliwość wyświetlania reklam itp.
- **Zachowana spójność wizerunku** przez pełne dostosowanie szaty graficznej strony internetowej.
- **Zgodność z dyrektywą UE** dotyczącą retencji danych telekomunikacyjnych.

### ANALIZA RENTOWNOŚCI

Dzięki temu, że SPARK jest kompletnym, gotowym produktem, czas uruchomienia usługi wynosi średnio zaledwie 3-6 dni. Na podstawie doświadczeń kilkudziesięciu hoteli korzystających z rozwiązania SPARK, rentowność inwestycji oszacować można korzystając z poniższych wskaźników, w zależności od przyjętego modelu biznesowego:

#### Płatny dostęp do Internetu

W zakresie samej sprzedaży usługi dostępu do Internetu, średni okres zwrotu z inwestycji (ROI) wynosił **6 – 18 miesięcy**

#### Bezpłatny dostęp do Internetu

- Wskaźnik opływu klientów **spadł o 2 pkt %** po wdrożeniu bardziej niezawodnej usługi internetowej.
- Liczba rezerwacji **wzrosła o 1 pkt %** po umieszczeniu informacji o bezpłatnym WiFi w ofercie hotelu.
- Po zniesieniu opłat za Internet średnie obłożenie **wzrosło o 1,5 pkt %**.

### PODSUMOWANIE

Dzięki wieloletniemu doświadczeniu i gotowemu rozwiązaniu technicznemu, Verax Systems poprzez system SPARK w krótkim czasie zapewnił klientom dużą satysfakcję ich gości, a co za tym idzie - szybki zwrot inwestycji.

**verax**  
systems

Verax Systems to software house oraz integrator oferujący innowacyjne i zaawansowane technologicznie rozwiązania IT dla sektora telekomunikacyjnego, bankowości oraz przedsiębiorstw. Od momentu powstania Verax Systems świadczy usługi i realizuje projekty dla Klientów na pięciu kontynentach.

#### Biura

Newark, DE (U.S.A.)  
Newton Abbot (Anglia)  
Dublin (Irlandia)  
Poznań (Polska)  
Monachium (Niemcy)

[www.veraxsystems.com](http://www.veraxsystems.com)