

بهره‌گیری از فضای ابری (Cloud) ها در هتل‌ها

مسعود غلامی / دانشجوی دکترای تخصصی بازاریابی هتلداریامروزه روند سرمایه‌گذاری در حوزه رایانش ابری (Cloud) ها به شدت افزایش پیدا کرده است. هزینه‌های زیرساخت‌های مبتنی بر IT و فناوری اطلاعات به سرعت در حال افزایش بوده و حجم با اهمیتی از هزینه‌های هتل را شامل می‌شود. لزوم توجه به فضای کسب و کار الکترونیکی و بالا بودن هزینه‌های سرمایه‌گذاری در این زمینه، مدیران هتلداری را به این فکر انداخته که ابر رایانه‌ای یک راه‌حل ایده‌آل است.

این راه حل نه تنها سرمایه‌گذاری نهایی را کاهش می‌دهد بلکه هتل‌ها را به انعطاف‌پذیری بیشتری برای گسترش و تنظیم نیازهای فناوری اطلاعاتی خود و ارتقای آن رهنمون خواهد ساخت. توجه و دریافت درک درست از روند تکنولوژی برای اشخاصی که در صنعت هتلداری فعالیت دارند، بسیار ضروری است، زیرا این صنعت به شدت رقابتی است. این به آن معنی است که کسانی که خود را در این زمینه منطبق نکرده‌اند به سرعت عقب مانده و به زودی محو خواهند شد. انتظارات مشتریان دائماً در حال تغییر است. فناوری می‌تواند به کسب و کار در صنعت هتلداری کمک کند و به آنها توان رقابت بدهد. فناوری باعث مدیریت شایسته بر زمان و صرفه‌جویی در هزینه‌های هتل و توسعه و استمرار رضایتمندی میهمان می‌شود. علاوه بر آن می‌توان برخی از این مزایا را در پنج بخش طبقه‌بندی کرد:

۱- امنیت: وقتی صحبت از امنیت اطلاعاتی و به‌ویژه شخصی میهمانان است، ضرورت توجه به آن بیش از پیش می‌شود. میهمانان باید مطمئن باشند از اطلاعات شخصی آنان به خوبی مراقبت می‌شود. شماره کارت‌های اعتباری، مشخصات شخصی میهمان اعم از آدرس و شماره تلفن‌های همراه و... بخشی از اطلاعات است که میهمانان اصلاً تمایل به افشای آن نزد دیگران ندارند. اکنون به جای ذخیره این جزئیات به‌طور انحصاری در رایانه، جایی که آنها می‌توانند از دست رفته یا دزدیده شوند، از Cloud ها استفاده می‌شود. اکثر نرم‌افزارهای کاربردی مدرن شامل قابلیت ذخیره‌سازی ابری و پشتیبان هستند.

۲- صرفه‌جویی: صرفه‌جویی در مصرف انرژی یا پول کار آسانی نیست. فناوری می‌تواند با استفاده از تکنیک‌هایی مانند مدیریت تنظیم نور خودکار و... در رسیدن به این اهداف موثر واقع شود.

۳- بهره‌وری: میهمانان هتل تمایل به انتظار ندارند. فناوری کمک می‌کند که میهمانان بدون معطلی با استفاده از تکنولوژی، روند ورود و خروج خود را تسهیل کنند. این کار می‌تواند ضمن بالا بردن میزان رضایتمندی، موجب بهبود تجربه میهمانان نیز شود.

۴- سادگی: ابزارهای یکپارچه قابلیت آن را دارند که به سادگی توسط گوشی‌های هوشمند میهمانان مدیریت شوند. در این صورت کاربر می‌تواند به سادگی امکانات رفاهی مانند استخر، سالن بدنسازی، آب‌گرم، رستوران یا سفارشات خشکشویی خود را انجام داده و ضمن اطلاع از میزان هزینه آن موارد را بررسی و انتخاب کند.

۵- رزرو آنلاین: ظهور سایت‌های مسافرتی خلاق، پرتوان و هوشمند، باعث ارائه امکانات و خدمات بیشتری در حوزه رزرو هتل‌ها شده است. نوآوری و رقابت در این حوزه تا حدی بالاست که میهمانان دائماً با پیشنهادهای جالبی از طرف این سیستم‌ها مواجه شده‌اند. این نوآوری و توان رقابت فقط در سایه فناوری امکان‌پذیر است.