

Telecomunicação x Hotéis



Como oferecer um bom serviço de Internet?

Tendências nos serviços de Telecomunicação/Internet em hotéis no Brasil e no Mundo

Fernando de Moraes Jardim

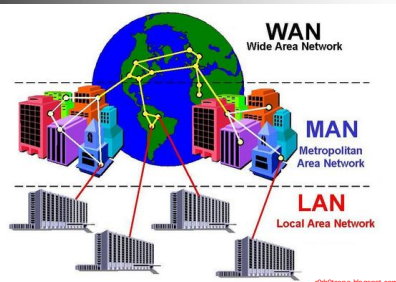
História da Internet

- Origem na Guerra Fria - 70 e 80 fins militares e acadêmicos
- Década 90 – Popularização WWW
- Ano 2006 – Com as Redes sociais > aumento considerável de usuários
- Ano 2010 – Ecommerce, sites compras coletivas, Youtube...

Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis

INTERNET

Infraestrutura intercontinental



Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis

INTERNET

Infraestrutura intercontinental



INTERNET

Infraestrutura intercontinental

- Alto custo em investimentos na área de Telecomunicação
- Empresas Telecom do Brasil pagam direito de acesso à Rede WAN/Internet
- Maior prioridade+velocidade de acesso implica em maior custo operacional

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Link Internet Dedicado x Link Internet ADSL/"Cable"

(Parte Técnica)

- Link Internet Dedicado:
 - Tempo de resposta menor de comunicação de dados
 - Múltiplas conexões/requisições
 - Prioridade alta comunicação entre routers (cidades/estados/países/continentes)
- Link Internet ADSL/"Cable"/DSL :
 - Tempo de resposta maior de comunicação de dados
 - "Número limitado" de múltiplas conexões/requisições
 - Prioridade média/baixa comunicação entre routers (cidades/estados/países/continentes)

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Link Internet Dedicado x Link Internet ADSL/"Cable"

(Custos x Benefícios)

■ Link Internet Dedicado:

- Maior valor de manutenção
- Melhor qualidade para acessos paralelos à Internet
 - Ex: Vários clientes conectados à Internet de um Hotel!
- Tempo de latência Menor (Maior velocidade nas respostas)

■ Link Internet ADSL/"Cable"/DSL :

- **Menor** valor de manutenção
- Não garante qualidade em acessos paralelos
 - Indicado para residências e pequenas empresas
- Tempo de latência Maior (Menor velocidade nas respostas)

Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis

Custo do link de Internet Dedicado compensa para o hotel?

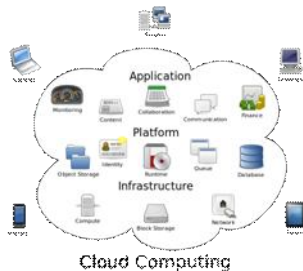
■ SIM >> Atender a atual demanda!

- Conexões VPN empresariais
- Interatividades multimídia: Skype / Videoconferência
- Sites/Emails com recursos visuais avançados – Imagens em 3D
- Youtube, NetFlix, Soluções Apple, NET-Filmes, Sky-Filmes...

Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis

Custo do link de Internet Dedicado compensa para o hotel?

■ SIM >> Atender a atual demanda!



Custo do link de Internet Dedicado compensa para o hotel?

- SIM >> Atender a atual demanda!
 - Aumento exponencial de equipamentos conectados à Internet
 - Tendências das empresas disponibilizarem aos seus colaboradores ferramentas online (Planilhas, relatórios, apresentações... online)
 - Entretenimento, lazer e NECESSIDADE!

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Indicações de soluções de infra-estrutura Wi-Fi de rede para hotéis

- Equipamentos profissionais de rede WiFi que suportam múltiplas conexões > Vários equipamentos conectados a um único AP (Access Point = 'Rádio')
- Suporte à tolerância a falhas, interferências e QOS > Manter alta taxa velocidade conexão e baixa latência

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Indicações de soluções de infra-estrutura Wi-Fi de rede para hotéis

Exemplo de conexões rede WiFi com alta velocidade de conexão WLAN

Clientes conectados (sem fio) - Plaza

Local/Apto	Equipamento	IP cliente	MAC cliente	Bytes enviados	Taxa (Mbps)	Sinal	Ociosos (s)
0914	09-10 X144x17 (172.30.10.17)	172.30.252.55	68:a8:6d:19:d3:c4	38960	130	66% (33 srt)	12
1508	15 X076x10 (172.30.15.10)	172.30.252.147	48:69:bcc7:0ee1	1200	65	54% (27 srt)	5
0512	05-06 X118x13 (172.30.6.11)	172.30.252.199	78:a3:e4:b0:85:b4	32064	65	44% (22 srt)	6
0512	05-06 X118x13 (172.30.6.11)	172.30.252.123	40:2c:f4:36:01:65	1488	65	66% (33 srt)	4
0218	01-02 X188x21 (172.30.2.21)	172.30.252.71	90:00:ae:d5:4d:a3	28768	65	60% (30 srt)	0
0605	05-06 X018x06 (172.30.6.6)	172.30.252.187	94:4b:f5:d5:82:a3	55728	65	76% (38 srt)	3
0721	07-08 X188x21 (172.30.8.21)	172.30.252.50	ac:72:89:5c:52:42	15376	58	58% (29 srt)	0
0803	07-08 X018x06 (172.30.8.6)	172.30.252.218	e0:06:ae:f5:ca:b5	3056	58	56% (28 srt)	0
0717	07-08 X144x17 (172.30.8.17)	172.30.252.131	28:6a:baf:f2:f4:f	26448	58	50% (25 srt)	0
0501	05-06 X018x06 (172.30.6.6)	172.30.252.112	74:d5:2b:86:c5:f	1744	58	54% (27 srt)	0

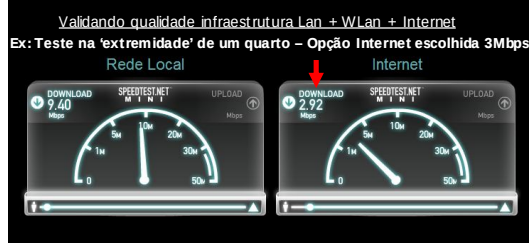
OBS: Velocidade conexão WLAN <> Velocidade conexão com a Internet

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Indicações de soluções de infra-estrutura Wi-Fi de rede para hotéis

■ Rede Lan – Qualidade e confiabilidade

- WLAN (Wireless LAN) x Qualidade Link Internet do hotel



Indicações de soluções de infra-estrutura Wi-Fi de rede para hotéis

■ Acesso Internet WiFi x WLAN

- PARA UMA BOA QUALIDADE DE NAVEGAÇÃO NA INTERNET WIFI É PRECISO TER UMA ÓTIMA QUALIDADE DE CONEXÃO WLAN E LINK DE INTERNET QUE ATENDA A DEMANDA EXIGIDA - REFERENTE À SOMATÓRIA DOS EQUIPAMENTOS CONECTADOS À REDE WIFI E QUE COMPARTILHAM O(S) MESMO(S) LINK(S) DE INTERNET

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Indicações de soluções de infra-estrutura Wi-Fi de rede para hotéis

■ Marcas / Soluções em Equipamentos

- Ubiquiti Networks - UniFi
- 3Com Wireless
- Ruckus Wireless
- Cisco Wireless
- Wave WiFi
- Cabo Irradiante WiFi – RFS
- OIW Tech...

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Responsabilidades do hotel referente ao uso da Internet pelo seu hóspede

CIÊNCIA E TECNOLOGIA

<http://www1.folha.uol.com.br/folha/tecnologia/02/04/2013/02/04/2013-10h52>

02/04/2013 - 10h52

Lei que tipifica crimes cibernéticos entra em vigor hoje

Deputados e especialistas ressaltam que ainda é necessário aprovar o marco civil da internet para facilitar a apuração da autoria dos crimes.

Começa a vigorar hoje a Lei 12.737/12, que criminaliza a invasão de computadores para obter vantagem ilícita; a falsificação de cartões de crédito e a interrupção de serviço telegráfico, telefônico, informático, telemático ou de informação de utilidade pública.



Responsabilidades do hotel referente ao uso da Internet pelo seu hóspede

- Principais alvos do cibercrime, os bancos e os administradores de cartões de crédito querem a identificação prévia dos internautas. O diretor de Cartões e Negócios Eletrônicos da Febraban (Federação Brasileira de Bancos), Jair Scalco, diz que não adianta criar leis para punir as fraudes na internet se não houver a identificação obrigatória de todos os internautas. Ele defende que os registros de todas as conexões sejam preservados por pelo menos três anos.

Folha 06/11/2006 - (<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/06/11/2006/06112006-02008.shtml>)

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Responsabilidades do hotel referente ao uso da Internet pelo seu hóspede

- Mediante solicitação judicial, o Hotel deverá ser conivente com a 'polícia' na identificação do seu hóspede que estiver envolvido em um crime cibernético (Ex: Terrorismo, invasão sites de compras/bancos, falsidade ideológica, invasão de computadores para obtenção de vantagens ilícitas....)
- Na prática, poderá ser solicitado do hotel um relatório referente ao tráfego http x hóspede, ou mesmo solicitação de qual apartamento/hóspede/equipamento acessou determinado site... Senão, o hotel deverá oferecer outras possibilidades para auxiliar na identificação do 'infrator' que está conectado em sua rede local > geralmente nestes casos detetives/policiais se hospedam no hotel para acompanhar o 'dia a dia' do hotel...

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Responsabilidades do hotel referente ao uso da Internet pelo seu hóspede

MARCO CIVIL DA INTERNET

Texto do PL nº 2.126, de 2011 Da Guarda de Registros de Conexão

Art. 11 <i>caput</i>	Na provisão de conexão à Internet, cabe ao administrador do sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de um ano, nos termos do regulamento.
Art. 11 § 1º	A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis

Serviços de Internet e Hotéis

Revista Hotéis
Setembro 2012



Serviços de Internet e Hotéis

Revista Hotéis
Setembro 2012

Pesquisa de uma grande rede hoteleira internacional revela que 70% dos hóspedes não retornam ao hotel se a internet for ruim e querem acesso gratuito nas áreas comuns e no apartamento

Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis



Serviços de Internet e Hotéis

Revista Hotéis
Setembro 2012

Se cobrar terá que ter qualidade

A opção de muitos hotéis cobrarem pelo uso do sinal da internet seria para compensar os grandes investimentos feitos para prestar este serviço de qualidade ou para repor a queda acentuada das receitas de telefonia, pois hoje em dia o celular resolve a maioria dos problemas de contatos.

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis



Serviços de Internet e Hotéis

Revista RT I
Junho 2012

Tráfego da Internet nos hotéis.

. Portanto, as soluções domésticas não devem ser utilizadas nesses ambientes, o que hoje é muito comum. Para evitar perdas de receitas, é preciso oferecer conexões confiáveis e com qualidade *carrier class*", completa Queiroz. Entre 2000 e 2010, o aumento do consumo de banda nos hotéis foi superior a 1000%. Em 2010, apenas o tráfego de vídeo foi responsável por mais de 30% da utilização da Internet nesses ambientes.

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis



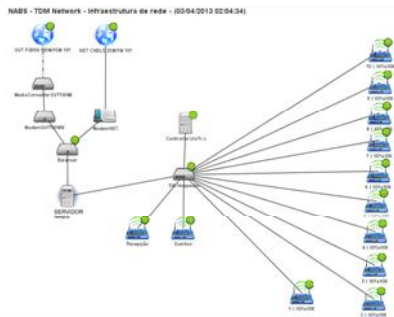
Importância de um sistema de Gerenciamento/Gestão de Internet

- Oferecer informações/feedback online/periódicos capazes de identificar a origem do problema no acesso a Internet (WLAN, LAN)
- Monitoramento da operabilidade dos equipamentos relacionados ao serviço de Internet e link de Internet x Planos de ações
- Monitoramento da qualidade de sinal WiFi x Equipamento do cliente conectado
- Suporte ao cliente final: Hóspede / Participante de um evento, no sentido de identificar pontualmente um problema de conexão (Ex: Equipamento do cliente com instabilidade sinal WiFi - Baixa qualidade de sinal por estar com baixa carga de bateria..., alguma aplicação que está consumindo 'toda' a largura de banda liberada para o equipamento do cliente....)

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Importância de um sistema de Gerenciamento/Gestão de Internet

Exemplo de Monitoramento Equipamentos e Link de Internet



Importância de um sistema de Gerenciamento/Gestão de Internet

Exemplo de Monitoramento Quartos que estão utilizando Internet

11Andar	1101	1102 ¹	1103	1104	1105	1106 ¹	1107	1108
10Andar	1001 ¹	1002 ²	1003	1004 ¹	1005	1006	1007 ¹	1008
9Andar	901 ¹	902 ¹	903	904	905 ¹	906 ¹	907	908
8Andar	801	802	803	804	805 ¹	806	807	808
7Andar	701	702	703	704	705	706	707	708
6Andar	601	602	603	604 ¹	605 ¹	606	607	608
5Andar	501	502	503	504	505	506	507	508
4Andar	401	402	403	404 ¹	405	406	407	408
3Andar	301	302	303	304 ¹	305	306	307	308
2Andar	201	202	203	204 ¹	205	206	207	208
1Andar	101	102	103	104 ¹	105	106	107	108
Terreo	Passante							

Vaga (16)
Ocupado (72)
CAAS
Vaga (13)
Ocupado (13)

Importância de um sistema de Gerenciamento/Gestão de Internet

- Atender dinamicamente as necessidades diversificadas de cada cliente. Ex: 1) Cliente vinculado à reserva do booking > condição especial de navegação / 2) Cliente tipo morador navegação pelo link de Internet específico de morador / Cliente do evento XXX com prioridade máxima e velocidade dedicada de 4Mbps)
 - Possibilidade de tarifação do acesso a Internet e lançamento automático na conta do quarto > Indicado principalmente para as opções de navegação com velocidades superiores > Cobrir custos com os investimentos em Telecomunicação
 - Profissionalismo e personalização dos serviços de Internet
- Facilidades na conexão: Recurso Plug and Play de conexão...

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Importância de um sistema de Gerenciamento/Gestão de Internet

Exemplo de Personalização
Página Login Internet



Importância de um sistema de Gerenciamento/Gestão de Internet

Exemplo de Personalização
Facilidades Pós Login Internet



Planejamento técnico-comercial e investimentos necessários

- Avaliação da estrutura do cabeamento Ethernet e Elétrico
- Definir a melhor tipologia de rede X Planejamento da passagem do cabeamento necessário para instalação dos equipamentos WiFi
- Testes de Site-Survey + Certificação da qualidade do conjunto dos equipamentos > Detectar gargalos na infraestrutura.
- Instalação de equipamentos WiFi apropriados ao ambiente + Definição do período para a validação/homologação do qualidade do sinal WiFi

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Planejamento técnico-comercial e investimentos necessários

- Contratação do(s) link(s) de Internet apropriado(s) ao contexto.
- Definir plano de investimento anual x Planejamento comercial das opções de Internet que o estabelecimento irá oferecer aos seus clientes. Exemplos:
 - Opção cortesia 20Min Diários – Velocidade 2Mbps...ou
 - Opção cortesia Quartos – Velocidade 400Kbps...ou
 - Opção cortesia Lobby...ou
 - Opção tarifada 1H – R\$5,00...
 - Opção tarifada 24Hs – R\$15,00 – Velocidade 2Mbps...
 - Opção tarifada 24Hs – R\$26,00 – Velocidade 4Mbps....

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Planejamento técnico-comercial e investimentos necessários

- O Hotel está preparado para atender a demanda dos clientes estrangeiros, de grandes multinacionais, empresas que exigem que seus colaboradores fiquem 100% conectados?
- Planejamento para a Copa das Confederações em 2013?
- Planejamento para a Copa do Mundo de Futebol de 2014?

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis

Planejamento técnico-comercial e investimentos necessários

- Links Interessantes:
 - <http://www2.camara.leg.br/camara/noticias/noticias/CIENCIA-E-TECNOLOGIA/438965-LI-EI-QUE-TIPIFICA-CRIMES-CIBERNETICOS-ENTRA-EM-VIGOR-HOJE.html>
 - <http://culturadigital.br/marcocivil/tao/isencao-de-responsabilidade/>
 - <http://computerworld.uol.com.br/tecnologia/2011/05/26/setor-hoteleiro-o-desafio-de-atender-aos-hospe-de-plurador/>
 - <http://pt.calameo.com/read/0000600441bb0403f6870>
 - http://www.revistahotelnews.com.br/2009/opiniaophp?net_op=74
 - <http://thetnetworks.com>

Tendências nos Serviços de Internet em Hotéis



Planejamento técnico-comercial e investimentos necessários

FIM

Dúvidas e Questionamentos...?

Contatos:

Email: fernando@tdmnetwork.com.br / Telefones: (61) 9664-4475 - VIVO
(62) 9126-4475 - TIM

Tendências nos Serviços de
Internet em Hotéis
