

PROBLEMAS WI-FI EN BARES, RESTAURANTES Y COMERCIOS



Diariamente, nos contactan muchos establecimientos pidiendo información sobre cómo llevar a cabo con éxito la instalación de un servicio Wifi para sus clientes y con esta guía queremos resolver dudas y cuáles pueden ser las mejores opciones para este nuevo servicio.

“ Debemos de ser conscientes que la implantación de un servicio wifi para clientes no debe de replantearse sin unos mínimos de calidad y seguridad ”

Ya que el ahorro que pudiéramos obtener por no tener en cuenta unas bases puede afectar a la seguridad de nuestros datos, o incluso al robo de credenciales de nuestra red, ataques a la misma, borrado de datos, recolección de números de tarjetas de crédito, y por supuesto la propia seguridad de los datos de nuestros clientes.

Partimos de la base que estos establecimientos mayoritariamente no tienen conocimientos de redes, ni recursos para controlar y gestionar dichas redes, y aunque estas puedan parecer triviales, no deben ser menospreciadas. Para ello vamos a detallar una serie de servicios “mínimos” que deben ser considerados previos a la decisión de adquirir una red wifi y cómo llevarla a cabo con éxito.

“ La wifi debe ser compartida entre los clientes y los servicios/necesidades propias del establecimiento, pero bajo la premisa de crear redes virtuales separadas ”

Como en cualquier otro negocio, es muy posible que la empresa precise de una conexión wifi propia, interna y segura. En algunas ocasiones será una simple red wifi de acceso para el día a día del establecimiento con conexión a Internet para acceder a servicios de correo electrónico, navegación, música online, contactos habituales con clientes y proveedores, televisión IP para Smarts Tv o para acceso a operadores de TV de pago, PDAS o dispositivos comandados, descarga o copias de seguridad del TPV/POS, gestión del mismo a través de servicios en la nube (cloud), etc. Todo este tipo de servicios por separado o en su conjunto deben ser considerados como indispensables y deben ser gestionados de forma simple, pero sobre todo segura. Esto equivale a que todos los servicios descritos deban ser tratados con la máxima garantía y calidad de servicio (Por ello, todos estos servicios deberán de estar en una VLAN separada del resto).

¿QUÉ ES UNA VLAN?

Su definición literal es una red de área local virtual; simplificando es un método para crear redes lógicas independientes dentro de una misma red física. Son útiles para separar los segmentos lógicos de una red de área local como lo comentado anteriormente y nos permite separar los departamentos / servicios de una empresa con la red wifi de clientes, pues estos no deben intercambiar datos usando la misma red local para evitar problemas de seguridad entre otras muchas cosas.

Habitualmente estas redes son configuradas mediante software en lugar de hardware, lo que las hace extremadamente fuertes.

“ Por lo tanto, lo racional es que si ofrecemos acceso wifi a nuestros clientes, estos deban de acceder a una VLAN diferenciada por un SSID diferenciado (por ejemplo “Wifi Clientes” versus “Wifi Empresa ”

Bien, vista esta primera premisa, seguridad de los datos de la empresa podemos observar que no nos va a servir cualquier AP (punto de acceso wifi). Este, el punto de acceso debe de ser un elemento clave a tener en cuenta en

PROBLEMAS WI-FI EN BARES, RESTAURANTES Y COMERCIOS

nuestra instalación, pues de la calidad del mismo, y de las opciones que este tenga, depende la primera puerta de acceso a la wifi de nuestra empresa.

“ Ya tenemos un poco más claro el primer objetivo a perseguir, que nuestra red sea segura, robusta, segmentada en Vlans y autogestionada, con esto acertamos el tipo de dispositivos wifi que hay en el mercado a solo aquellos capaces de cubrir nuestro objetivo, y veremos que dichos dispositivos “profesionales” no los encontramos en la tienda de al lado. ”

¿ CÓMO VAMOS A OFRECER EL SERVICIO WIFI A NUESTROS CLIENTES, Y QUE MODOS DE AUTENTICACIÓN A NUESTRA RED PODEMOS OFRECER ?

Bueno, aquí hay tantas opciones como gustos;

Voy a partir primero de una premisa de un cliente real que me comento;

ACCESO A LA WIFI A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES. VIRTUDES Y PROBLEMÁTICA

Hoy están surgiendo nuevas formas de conexión a través de las redes sociales, donde solo requerimos que el cliente tenga una simple cuenta de Facebook®, Twitter®, Google+® para que este (el cliente) se conecte a nuestra red, así de fácil y sin más premisas. En principio los defensores de estas opciones, los vendedores de estos servicios, venden la bondad de que gracias a estas redes sociales, el establecimiento puede verse beneficiado de muchos “me gusta” en su muro social, además, el establecimiento puede interactuar con sus clientes, conocerlos, ver su perfil, edad, correo email, nombre y apellidos, sexo, ect.

Realmente es una herramienta muy importante y poderosa de marketing para conocer mejor a tus clientes, y cada vez es más usada en cadenas de todo tipo de negocios, pero también estamos compartiendo datos de nuestro negocio, tipo de clientes, sus gustos, costumbres y son datos que van a parar a una empresa externa capaz de analizarlos y quien sabe, si venderlos como herramienta de marketing o simplemente analizarlos para conocer cuáles son las mejores ubicaciones con más garantías para instalar un establecimiento de características similares y quien sabe, hacernos la competencia gracias a la información que han obtenido de nuestro local, nuestros servicios y nuestros clientes. Es más, toda esta información que se comparte por la red, y sobre todo la que tiene información personal del cliente, por ley debería de acabar en servidores que estén dentro de la comunidad europea, ya que de no hacerlo así, tu empresa, tu establecimiento estaría expuesto a multas importantes por saltarse las leyes de protección de datos.

“ La pregunta es: ¿un establecimiento o una pequeña empresa con pocas tiendas, restaurantes, comercios, puede ser capaz de sacar rendimiento a toda la información que las redes sociales nos pueden proporcionar? ”

Si es una gran herramienta, pero siempre que tengamos la capacidad de procesar toda la información que podremos llegar a manejar, para ello antes hemos de analizar nuestras posibilidades, ¿disponemos de personal capaz de analizar, leer y comprender que acciones futuras serán las mejores para interactuar con nuestros clientes o simplemente de segmentarlos de forma sencilla y comprensible? ¿Tenemos en nuestra empresa un community manager o un gestor de contenidos para nuestras redes sociales? Si no disponemos de esa capacidad de análisis ¿de que nos sirve saber la edad de nuestros clientes a través de las redes sociales? si por ejemplo somos un local de copas en una zona joven de cualquier ciudad, ¿Qué podremos hacer con toda la información que dispondremos, somos capaces de analizar tantos datos? El problema es que un establecimiento de barrio, o una pequeña empresa de 2/4/6 locales, seguramente no tendrá medios personales para llevar a cabo un estudio de todos los datos que son capaces de darnos estas aplicaciones.

“ Mi restaurante se ha convertido en un Ciber y no tengo forma de dejar libres las mesas ocupadas durante horas con un simple refresco como consumición, o se soluciona o que vayan a conectarse a la biblioteca más próxima ”

Esto, aunque parezca algo puntual es más común de lo que nos puede parecer. En la hostelería están acostumbrados a que un desayuno se convierta en una lectura al diario de turno pero son consumiciones que duran en el tiempo no mucho más allá de 15 ó 20 minutos; pero con un Smartphone no solo podemos leer la prensa, sino acceder a nuestro email, redes sociales, WhatsApp® ... ; con lo cual es muy fácil ver clientes en muchos establecimientos no ya solo conectados con su Smartphone, sino con su portátil o Tablet por una consumición que muchas veces no va mucho más allá de 2 euros.

“ El objetivo de la instalación Wifi en un establecimiento de este tipo no debe ser el de un proveedor de acceso a internet. Nuestro bar, cafetería o restaurante “vive” gracias a las consumiciones de nuestros clientes. ”

PROBLEMAS WI-FI EN BARES, RESTAURANTES Y COMERCIOS

“La problemática de este tipo de redes es que cualquier usuario de redes sociales podrá acceder a nuestra red wifi de clientes, sin que ni siquiera este sea un cliente real”

Cualquiera que esté en la calle, solo por el hecho de ofrecer esta opción, podrá hacer uso de nuestra red, y claro también los vecinos de arriba de nuestro local, los empleados de los establecimientos más próximos, o el hostel de turistas que tenemos en frente.

¿CÓMO OFRECER WIFI EXCLUSIVAMENTE A NUESTROS CLIENTES Y NO MORIR EN EL INTENTO?

La forma más habitual hasta la fecha era la de utilizar una pequeña impresora de tickets. **Una vez el cliente realiza una consumición, le ofrecemos un ticket personalizado con un usuario y password que le permitirá el acceso a la wifi cliente por un tiempo que hayamos establecido** como el adecuado, pero esto requería un Hotspot más una impresora de tickets que esta habitualmente en la barra al lado del TPV del comercio...

Evidentemente es la opción **“perfecta”**, ofrecemos la conexión por un tiempo determinado a aquellos clientes que nosotros consideramos que deban tenerla, y la duración de la misma dependerá del momento del día.

Es muy importante que el establecimiento pueda crear unas reglas de tiempo de uso (independientemente del ancho de banda o caudal que ofrezcamos a los clientes). Lo habitual como ejemplo de un bar, es que tenga a lo largo del día variaciones de asistencia de clientes que podemos estimar como horas punta y horas valle. Y es que lo normal es que durante el horario de desayuno (de 8:00-10:00) el local tenga una ocupación alta, que después decrece en un momento valle de 10:00-12:00 hasta la hora de la comida 12:00-16:00 en la cual está prácticamente lleno.

La propiedad puede estimar un horario de conexiones dependiendo de las mesas libres o de la ocupación del establecimiento. Por ejemplo en el horario de desayunos puede ser más que suficiente un tiempo de conexión de 20 minutos por consumición, pues estamos en una hora punta que lo que nos interesa no es en sí la ocupación de mesas por clientes conectados a la wifi, si no la rotación de las mismas, de la forma más rápida posible para poder ofrecer más consumiciones a nuestros clientes (que es de lo que sobrevive el bar. Sin embargo, en hora valle, de 10-12:00 nuestro local está relativamente tranquilo y vacío, con lo que no nos preocupa que las mesas se ocupen durante más espacio de tiempo para dar sensación de más lleno del local, más éxito del mismo, así que en esas horas valle aceptamos que los clientes tengan un tiempo de conexión superior, por ejemplo 45 minutos por consumición.

Bien, como podemos observar por esta lectura, parece que **lo más correcto sea ofrecer el servicio wifi gratis a CLIENTES REALES**, a través de cuentas de usuario y password que puedan ser personalizadas por horarios o consumiciones. Pero **una de las virtudes de nuestros sistemas 4ipnet, es que no son solo capaces de ofrecer todas las opciones descritas en este documento, sino que además son capaces de integrarse con el POS o TPV de venta del propio establecimiento de una forma sencilla y fácil**, ¿Cómo? Pues muy simple, hay dos vías posibles.

1- Que el ticket de la consumición ya obtenga el usuario y password para que el cliente pueda conectarse.

Añadiendo un botón / función en el TPV que permita la impresión individual de dicho código, ambos casos requiere la implementación de un pequeño código/script en la aplicación ofimática de nuestro software de TPV y que ofrecemos el servicio de cómo hacerlo de forma gratuita a cualquier desarrollador de software de dichas empresas.

Además tenemos más oportunidades de interactuar con nuestros clientes. Una de las ventajas de nuestro sistema es la **potencia de la personalización del portal cautivo** que es la pantalla de bienvenida por la que accederán nuestros clientes wifi. Dicha pantalla puede ser personalizada no solo ya con la imagen que queremos dar de nuestro establecimiento, ofertas, ect., sino que además es capaz de obtener datos de nuestros clientes para su posterior análisis si fuera necesario, podemos personalizarlo con hasta 5 campos de solicitud de información. Podemos, por ejemplo solicitar obligatoriamente un email de contacto: Nombre, edad, teléfono, sexo, observaciones, gustos, ect, y estos datos pueden posteriormente ser exportados para su análisis por la propiedad del establecimiento.

PROBLEMAS WI-FI EN BARES, RESTAURANTES Y COMERCIOS

“ El éxito de una instalación wifi pasa por el estudio previo de las necesidades de cada establecimiento, su forma de trabajar, el análisis de los requerimientos y servicios. ”

No os equivoquéis en ofrecer soluciones estándares dentro de un mundo conectado que cambia rápidamente de formas y hábitos de acceso. La solución que implantéis hoy debe de ser viva y flexible. La rigidez de una solución estándar puede hacer que debáis de cambiar la forma de trabajo, la red y los equipos mucho antes de que seáis capaces de explotarla y rentabilizar. Y lo mejor de todo, no estaréis atados ni a cuotas mensuales / anuales, ni licencias, ni de uso ni por actualizaciones.

La instalación de éxito es aquella que os permite modificar y mantener por vosotros mismos sin necesidades de terceros que os empaqueten soluciones “de moda” o cerradas.

Un último consejo; evitar instalaciones realizadas por instaladores poco cualificados o acudir a los foros donde dan consejos personas que se esconden. Evitar usar dispositivos domésticos para crear redes en tu empresa, al igual que una cafetera de un bar, es una cafetera barista de miles de euros y no confías en una cafetera de cápsulas de venta en cualquier superficie, no hipoteques la seguridad de tu negocio a un producto de consumo, por ello, para evitar problemas mayores existen equipos hardware, pensados, diseñados y creados para garantizarte un mínimo de calidad y seguridad que te deje concentrarte en tu negocio.

En Wifisafe os aconsejaremos sobre Redes Wifi profesionales para cada necesidad.

Confía en la empresa Wifi con más años de experiencia en España. La primera dedicada exclusivamente al desarrollo de soluciones Wifi para profesionales.