

OS HÓSPEDES V.I.P. RECEBEM SERVIÇOS DE PRIMEIRA CLASSE.

UMA INFRAESTRUTURA DE COMUNICAÇÕES IP FLEXÍVEL E FIÁVEL QUE GARANTA AOS HÓSPEDES SERVIÇOS DE PRIMEIRA CLASSE E EFICÁCIA OPERACIONAL.



ESTUDO DE CASO

MERCADO: **HOTELARIA**

REGIÃO: **EUROPA**



O Martinhal Beach Resort & Hotel é um resort de praia topo de gama situado em Portugal, próximo de Sagres. Foi inaugurado em Abril de 2010 e classifica-se como o “melhor resort familiar de luxo na Europa”. O alojamento para hóspedes numa área com 14 hectares inclui 45 vilas, 23 moradias, 132 casas de campo e um hotel de 38 quartos. O resort também inclui vários restaurantes, um spa, campos de ténis e padel, uma extensa variedade de desportos aquáticos bem como instalações para a realização de conferências.

DESAFIOS

- Utilizar uma infraestrutura de comunicações convergente, flexível e fiável para permitir o crescimento futuro e novos serviços para os hóspedes.
- Disponibilizar comunicações VoIP, IPTV e Vídeo a pedido (VoD), com acesso à Internet em todos os quartos e áreas públicas.
- Consolidar funções TI sob uma única organização com responsabilidade ponta a ponta para a rede de voz e dados.
- Dispor de capacidade de reserva suficiente para evolução futura.

SOLUÇÃO

- Rede do Centro de Dados com fibra ótica para o hotel, vilas e apartamentos
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise oferece uma solução completa de voz IP para 250 utilizadores (50 dispositivos de terminal Wi-Fi)
- Arquitetura de elevada disponibilidade no servidor de comunicações OmniPCX Enterprise e Comutador de rede local da série OmniSwitch 9700
- OmniVista™ 2500/OmniVista 4760 que permite uma gestão centralizada para Voz e Dados
- Segurança Fortinet: firewall, filtragem de URL, anti-spam e concentrador VPN
- Solução global de IPTV / Vídeo a pedido (VoD) para 170 locais - antenas, medidor de fluxo, servidor VoD e conversor, com acesso à Internet LAN sem fios (Wi-Fi) e software Nonius
- LAN sem fios (Wi-Fi) para quartos de hóspedes e áreas públicas, com 34 pontos de acesso
- Serviços de suporte: gestão de incidentes e manutenção a três anos

BENEFÍCIOS

- Acesso dos hóspedes aos serviços do resort via TV no quarto
- Acesso à Internet disponível em qualquer local do resort
- Sistema de entretenimento líder no setor, com IPTV e VoD
- Gestão centralizada de funções de TI, com relatórios claros do uso da Internet
- Solução expansível, capaz de suportar melhorias futuras do serviço
- Capacidade para personalizar serviços únicos com base nos dados comportamentais dos clientes

“O MELHOR DE UMA INFRAESTRUTURA IP É QUE PODEMOS MELHORÁ-LA COM NOVAS FUNCIONALIDADES E APLICAÇÕES QUE SÃO RELEVANTES PARA A EMPRESA. EXISTIRÃO SEMPRE REQUISITOS AD HOC QUE NÃO CONSTAM DA ESPECIFICAÇÃO ORIGINAL.”

Luís Silva, Diretor de TI do Martinhal Beach Resort & Hotel

DE MODO A GARANTIR A MELHOR EXPERIÊNCIA NO SETOR PARA OS HÓSPEDES E CRIAR UM AMBIENTE OPERACIONAL EFICAZ, O MARTINHAL BEACH RESORT & HOTEL NECESSITAVA DE UMA INFRAESTRUTURA IP ROBUSTA.

A SOLUÇÃO ALCATEL-LUCENT DISPONIBILIZA TELEFONIA IP, REDE CONVERGENTE, TV E VÍDEO A PEDIDO E PROPORCIONA AS BASES PARA O CRESCIMENTO FUTURO DO SERVIÇO.

OS DESAFIOS

O Martinhal Beach Resort & Hotel é um resort de praia topo de gama situado em Portugal, próximo de Sagres. Está localizado num local de excelência junto a um parque natural de área protegida na costa algarvia. Foi inaugurado em Abril de 2010 e classifica-se como o “melhor resort familiar de luxo na Europa”.

O alojamento para hóspedes numa área com 14 hectares inclui 45 vilas, 23 moradias, 132 casas de campo e um hotel de 38 quartos e oferece ainda um número limitado de propriedades de luxo no local, de utilização independente. O resort inclui também vários restaurantes, um spa, campos de ténis e padel, uma extensa variedade de desportos aquáticos bem como instalações para a realização de conferências.

Para ir ao encontro das expectativas dos hóspedes do mercado de lazer topo de gama, os proprietários pretendiam acesso à Internet em todos os quartos e áreas públicas, bem como IPTV, VoIP e VoD. Parte do projeto original da construção consistia em criar uma infraestrutura de comunicações convergente IP, flexível e fiável, capaz de suportar estes requisitos

A SOLUÇÃO

“Compreendemos que não só estaríamos a integrar e a utilizar algo que necessitava de enquadrar-se nos requisitos da atualidade como também nos próximos três a quatro anos”, afirmou Luís Silva, diretor de TI do Martinhal Beach Resort & Hotel. “O melhor de uma infraestrutura IP é que podemos melhorá-la com novas funcionalidades e aplicações que são relevantes para a empresa. Existirão sempre requisitos ad hoc que não constam da especificação original.”

Luís Silva afirma que atualmente é comum os hóspedes chegarem com computadores portáteis, Smartphones ou iPads. O acesso sem fios não é uma opção de luxo mas sim um requisito padrão: “A este nível do mercado, os hóspedes esperam tê-lo, não faz qualquer sentido não o ter.”

Notícias da construção de um novo resort de luxo atraíram rapidamente a atenção de fornecedores de tecnologia. Luís Silva afirma que a Alcatel-Lucent e a sua parceira NextiraOne estavam entre as poucas empresas que desenvolveram uma proposta realista baseada no orçamento oferecido. “Enquanto que muitas propostas eram surrealistas, a NextiraOne e a Alcatel-Lucent analisaram o orçamento e trabalharam arduamente para o conseguirem cumprir. Também fizeram um excelente trabalho em arranjar argumentos convincentes a favor de toda a tecnologia.”

A solução implementada centra-se numa rede de fibra ótica aplicada em todo o resort. O centro de dados no local estabelece a ligação aos quartos do hotel, casas e vilas através de comutadores OmniSwitch 6850. Cada um destes comutadores é capaz de suportar 1Gb, mais capacidade do que a necessária atualmente mas com espaço suficiente para absorver qualquer expansão futura dos serviços. Além disso, existe uma solução de voz IP completa para 250 utilizadores via Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise. A acrescentar ao acesso sem fios, os hóspedes podem também usufruir de VoD e IPTV.

OS BENEFÍCIOS

O resort abriu com acesso à Internet em cada quarto e expandiu-se rapidamente de modo a oferecer acesso Wi-Fi otimizado em todo o resort. O que vai ao encontro das expectativas dos hóspedes mas consiste apenas no início dos planos do Martinhal para aproveitar ao máximo a sua nova infraestrutura IP.

Uma vez no seu quarto, os hóspedes deparam-se com uma mensagem personalizada escrita na sua língua nativa no ecrã da televisão. São-lhes enviadas diariamente previsões meteorológicas ou informações sobre os horários de voos. O sistema VoD (Vídeo a pedido) guarda as escolhas pessoais. A interface gráfica do utilizador foi originalmente concebida pela NextiraOne, com atualizações agora geridas pelo resort. De momento, estão a desenvolver uma funcionalidade de serviço de quartos, pedidos através de TV, que permite aos hóspedes reservar campos de ténis ou marcar lições de windsurf. Luís Silva afirma que o benefício é poder utilizar dados do hóspede para personalizar os serviços oferecidos. O resort já aumentou o número de opções de filmes infantis em resposta ao comportamento dos utilizadores.

“Não esperávamos que os hóspedes passassem o seu tempo a ver televisão, pois temos uma linda praia, piscinas e uma grande variedade de desportos e instalações de lazer e atividades”, afirma Luís Silva, “mas agora temos maior capacidade para satisfazer os seus outros requisitos. O número de serviços aumentará com o tempo, à medida que o resort recolher mais dados sobre o comportamento dos hóspedes, o que ajuda a criar um padrão de possíveis comportamentos.”

Em termos de gestão, com uma solução centralizada através do portal de acesso à Internet, Luís Silva tem uma visão clara das operações de TI. O resort é legalmente responsável por todos os acessos à Internet; Luís Silva tem os meios para monitorizar e localizar todas as utilizações ou limitar o uso da banda larga. Em termos de proteção da confidencialidade dos utilizadores, todos os dados são armazenados no Sistema de Gestão de Propriedade do resort, apenas acessível ao pessoal autorizado através de palavras-chave seguras. Além disso, a solução é suportada por um contrato de manutenção com gestão de incidências a três anos.

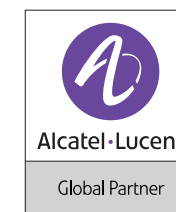
RESUMO DO CLIENTE

Nome do cliente: Martinhal Beach Resort & Hotel

URL: www.martinhal.com

Sector: Turismo

Número de colaboradores: 160



A NextiraOne é uma multinacional europeia que concebe, implementa, e suporta soluções empresariais, e presta serviços de comunicações a mais de 60.000 clientes do sector público e privado. Utilizando as suas competências em comunicações de vanguarda, incluindo data centres, contact centres, unified communications, infra-estruturas de rede seguras e serviços geridos, a NextiraOne ajuda os seus clientes a transformar as suas organizações, tornando simples o complexo. www.nextiraone.eu

“A ALCATEL-LUCENT E A NEXTIRAONE FIZERAM UM EXCELENTE TRABALHO EM ARRANJAR ARGUMENTOS CONVINCENTES A FAVOR DE TODA A TECNOLOGIA, OFERECENDO UMA SOLUÇÃO QUE SUPORTARÁ AS EXIGÊNCIAS FUTURAS DOS NOSSOS HÓSPEDES, PARA UMA MAIOR MOBILIDADE E ACESSO A INFORMAÇÃO MULTIMÉDIA.”

Luís Silva, Diretor de TI do Martinhal Beach Resort & Hotel

PASSOS SEQUINTE

Luís Silva está bastante entusiasmado em relação às opções a longo prazo. “Existem sempre novas exigências da parte dos hóspedes”, afirma Luís Silva. “Há alguns anos atrás, talvez 20% dos hóspedes chegava com um computador portátil, agora todos têm um Smartphone e a necessidade de ligação à Internet é simplesmente esperada.”

A infraestrutura IP permitirá que novos produtos e serviços sejam adicionados conforme necessário. Existe um grande leque de possibilidades. O resort já está a considerar a disponibilização de tablets para que os hóspedes procurem informação local ou reservem serviços do resort. Poderá mesmo ser possível que os hóspedes controlem as funções dos seus quartos e os serviços de resort utilizando os seus próprios dispositivos. Outra opção é disponibilizar câmaras de vídeo no quarto de modo a que os pais possam deixar os seus filhos no quarto enquanto vão jantar, com as imagens captadas pelo vídeo visualizadas num tablet. Os pais também poderão escolher “controlar” as suas crianças à medida que realizam atividades diárias. Luís Silva admite que a questão é sensível mas a solução da Alcatel-Lucent, pelo menos, permite que seja analisada.

De modo a tornar a gestão do resort mais eficaz, a infraestrutura IP permite a medição inteligente em todo o local. O consumo de eletricidade e de água, bem como da iluminação comum, pode ser monitorizado e gerido, reduzindo os custos energéticos. Luís Silva está à procura de um sistema no qual um quarto fechado desligue automaticamente as luzes e desça as persianas, mantendo o quarto fresco e reduzindo custos. “Sabemos que temos a capacidade de poupança quando precisarmos dela. É uma grande vantagem.”

www.alcatel-lucent.com/enterprise

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent and the Alcatel-Lucent Enterprise logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2012 Alcatel-Lucent. All rights reserved.
v1 08/12 EMEA