

CASO DE ESTUDIO

IHG®



“Con la nueva solución, hay una curva de aprendizaje, pero debido a que es una solución global de la marca, nuestros huéspedes están acostumbrados a ver la misma interfaz en todos hoteles de IHG, lo cual minimiza su necesidad de asistencia. Nuestras calificaciones se han beneficiado de ello, nuestro staff ve menos quejas, y por supuesto tener a **Hospitality WiFi disponible 24 horas los 7 días de la semana** para resolver nuestros problemas es una bendición.”

Orlando Urbina
Corporate IT Manager

EN RESUMEN

Real Hotels and Resorts opera múltiples propiedades en LATAM:

- Real Intercontinental Santo Domingo
- Real Intercontinental Costa Rica at Multiplaza Mall
- Real Intercontinental Real Guatemala
- Real Intercontinental Tegucigalpa at Multiplaza Mall
- Real Intercontinental San Pedro Sula at Multiplaza Mall
- Real Intercontinental Managua at Metrocentro Mall

REQUERIMIENTOS

- Necesitaba actualizar su solución HSIA y cumplir con los requerimientos de la marca

SOLUCION

- Cisco Meraki hardware

RESULTADOS

- HSIA ahora cumple con los requerimientos de la marca
- El grupo tiene un solo proveedor HSIA para el soporte de todas sus propiedades

Grupo Hotelero de Lujo Necesita Internet de Alta Velocidad Estándar en Todas sus Propiedades en Diferentes Países

Un grupo de hoteles bajo la marca IHG® en diferentes países de Latinoamérica necesita actualizar su solución HSIA para cumplir con los nuevos estándares de la marca. El grupo Real Hotels and Resorts estaba también abriendo una nueva propiedad en Santo Domingo y el momento era perfecto para poner a prueba la nueva tecnología en todas sus propiedades, pero no contaban con un integrador certificado por IHG® para Latinoamérica.



Orlando Urbina, el gerente corporativo de TI, **necesitaba un integrador con experiencia** no solo para entregar e instalar sino para configurar y administrar de acuerdo con las políticas y reglas del estándar, así como **proveer a Real Hotels and Resorts con una mesa de ayuda para sus huéspedes** y staff en los años por venir. Con ayuda IHG®, él supo donde buscar.

Hospitality WiFi ayuda a hoteles en USA y 14 países más, y continúa en expansión. Urbina dice, “Supimos que el **integrador #1** de HSIA para IHG en USA era (y sigue siendo) **Hospitality WiFi**, así que nos acercamos al CEO Jason Szuch, quien dijo que nos podía ayudar sin dudar. Justo ahí, supimos que habíamos encontrado a nuestro proveedor no solo para Santo Domingo sino para el resto de nuestras propiedades en la región.”

Por estándar de IHG, todos los hoteles deben contar con hardware y licencias de Meraki, incluyendo el Gateway, Switches y Access Points. Había varios retos aquí, pero los más importantes fueron económicos y técnicos. En la parte de negocios, el requerimiento combinado para cada propiedad representaba una muy fuerte inversión en términos de dólares, y la necesidad de hacerlo en múltiples países tenía el potencial de empeorarlo. **Hospitality WiFi** proporcionó a Urbina una lista de precios simple, que podía aplicar a cualquiera de sus propiedades, independientemente del país en que se encontrara, lo cual no solo simplificó el proceso, sino que además resultó en un **ahorro de por lo menos 300,000.00 dólares** para el grupo, una vez concluida la integración de la nueva solución en todas sus hoteles.

Por el lado técnico, el grupo requería que el integrador de HSIA comprendiera todos los detalles finos de la integración con el hardware de Meraki de modo que lo pudiera instalar y configurar respetando las políticas y reglas del estándar IHG®, así como proveer el mantenimiento y soporte técnico que los huéspedes requerían una vez concluida la implementación. Dado que Hospitality WiFi ya contaba con experiencia muy amplia con el proceso completo de IHG, incluyendo la compra, entrega, instalación, configuración y era uno de los dos integradores en todo el mundo en contar con certificación CMNP, ellos fueron capaces de identificar las necesidades de Real Hotels and Resorts, ayudándolos a cumplir con los estándares, ahorrándoles dinero, mejorando sus calificaciones en HSIA y manteniendo a sus huéspedes felices.

Pensando en otros hoteles en la misma situación, Urbina anota, “Antes que decidas invertir tanto dinero en tu solución HSIA, haz tu tarea e investiga quien tiene los mejores scores en la industria a nivel mundial. No asumas que obtendrás mejor servicio y resultados con tu proveedor local, porque podría no ser el caso. Asegúrate también de comparar manzanas con manzanas, la propuesta más económica podría no resultar en la mejor solución técnica, por tanto, tendrías que reinvertir para solucionar el problema por completo. Sobre el proyecto, Urbina dice **“No puedo reiterar lo suficiente que trabajar con Hospitality WiFi fue muy simple. Ellos se encargaron de mis integradores de principio a fin, y nos ahorraron un montón de dinero en el proceso.”**