

Comunicações unificadas

The Peninsula Shanghai

**Cliente**

- The Hongkong and Shanghai Hotels, Limited

Indústria

- Hoteleira

Desafios

- Fornecer uma variedade de serviços para atender as necessidades dos hóspedes
- Melhorar a produtividade da equipe de funcionários
- Aplicação de tecnologias avançadas
- Fornecer tecnologia de fácil manuseio para realçar a experiência de hotel dos hóspedes.

Solução

- Servidor de telefonia IP, UNIVERGE SV8500
- Sistema UNIVERGE Wireless LAN
- Handset de Voz sobre WLAN, Terminal UNIVERGE MH250
- Pontos de acesso Wireless LAN
- Linha fixa compatível com IP, Série DT700 de Telefone UNIVERGE IP

Resultados

- Comunicação em tempo real entre os hóspedes e colegas
- Tecnologia wireless que cobre 99,9% das instalações
- Aumento da satisfação dos hóspedes
- Maximização da eficiência da equipe de funcionários
- Permanecer na liderança do mercado altamente competitivo de hospitalidade

O The Peninsula Shanghai é o nono empreendimento do portfólio de hotéis de luxo do The Peninsula Hotels e marca o retorno do The Hong Kong and Shanghai Hotels, Limited, a mais antiga companhia hoteleira da Ásia e proprietária do The Peninsula Hotels, à sua terra de origem após uma ausência de 55 anos.

Uma homenagem à Xangai dos anos 1920 e 1930, o Peninsula Shanghai inspirado na Art Deco, recria o ambiente e a sensação desta época glamorosa em que Xangai era celebrada como a “Paris do Leste”, mas também oferece a última palavra em tecnologia no estado da arte, serviços e instalações.

O complexo do The Peninsula Shanghai escolheu a NEC como seu fornecedor de soluções de rede para criar um impacto imediato e uma impressão duradoura aos hóspedes e usuários.

A Comunicação Unificada da NEC simplifica as comunicações por todo o estabelecimento, enriquecendo a experiência dos hóspedes com rapidez nos atendimentos, assistência personalizada e qualidade nas comunicações.

Desafio

Este projeto de múltiplo uso consiste-se em 235 apartamentos e suítes para hóspedes do Peninsula, espaço de alta qualidade para lojas e 39 unidades residenciais de luxo. Outras instalações incluem cinco pontos de alimentos e bebidas, com um lounge de jazz, um elegante restaurante chinês e um restaurante no terraço.

O novo hotel eleva também a marca com tecnologia para servir, satisfazer e fornecer aos hóspedes fácil acesso às comunicações, mantendo a equipe do hotel constantemente conectada.

A luz guia era a reputação crescente do The Peninsula Hotels como o primeiro grupo de hotéis do mundo que demonstrou como um sistema de comunicações pode ser facilmente desenvolvido e adotado.

Durante um longo período como pioneiro e líder da indústria de tecnologia inovativa para hotéis e apartamentos de hóspedes, a filosofia do The Peninsula Hotels é fornecer uma tecnologia intuitiva e amigável ao usuário para realçar a experiência de hotel aos seus hóspedes.

A escolha de um parceiro foi a primeira etapa importante para o The Peninsula Hotels, e conseqüentemente foi vital identificar um fornecedor de solução de comunicações que fornecesse não somente a tecnologia de ponta, mas idealmente que tivesse também uma rica experiência da hospitalidade Peninsula.

Solução

“Nós olhamos ao redor para identificar quem são os principais fornecedores no mercado, no mundo e particularmente na China.” diz Shane Izaks, Gerente Geral, Tecnologia da Informação, The Hong Kong and Shanghai Hotels, Limited, empresa matriz do The Peninsula Hotels. “Procuramos alguns fornecedores ao redor do mundo incluindo a NEC. Então, realizamos uma concorrência aberta e a melhor proposta foi a da NEC, que se apresentou com todos os itens requeridos”.

A NEC foi escolhida como parceira do Peninsula porque poderia integrar voz e dados com tecnologia avançada, e por ter um histórico de entrega de soluções de confiança e alto desempenho para uma completa satisfação dos hóspedes do The Peninsula.

Shane Izaks diz sobre a colaboração do Peninsula com a NEC: “Uma vez que tínhamos selecionado os principais processos e sistemas que queríamos instalar, a questão era 'como' implantaríamos essa solução”.

Através da abordagem do UNIVERGE 360 da NEC que coloca as pessoas como foco, as necessidades da equipe e dos hóspedes são direcionadas por meio de uma comunicação personalizada a uma lista particular de necessidades, aumentando assim a produtividade e eficiência da equipe, garantindo que os hóspedes tenham fácil acesso a todos os serviços e facilidades que o estabelecimento oferece.

No The Peninsula Shanghai, a instalação final foi uma colaboração em grande escala – como os pontos de acesso wireless deveriam ficar situados atrás das paredes e no teto, os arquitetos e construtores trabalharam juntamente com a NEC, validando a recepção do sinal “andar por andar” durante a construção. Quando finalizada, a cobertura incluía os apartamentos dos hóspedes, o hall, os elevadores, as escadas, os lobbies, as áreas comuns, as entradas de automóveis, e até mesmo a área da piscina.

A nova solução é executada pelo servidor de Telefonia IP UNIVERGE SV8500, e pelo sistema UNIVERGE de wireless LAN (WLAN).

A solução fornece ao hotel e ao complexo residencial adjacente aplicações inovativas inteiramente conectadas entre si e incluem uma cobertura abrangente de VoWLAN (Voz sobre WLAN) em 99,9% das instalações, telefonia IP e uma interface completa entre os sistemas de gerência do empreendimento e o sistema de Extra Baixa Voltagem do hotel (ELV = Extra Low Voltage).

Além disso, a rede totalmente conectada do UNIVERGE SV8500 entre o hotel e complexo residencial adjacente permite aos hóspedes e aos residentes permanentes desfrutarem dos serviços do hotel.

Além disso, o handset VoWLAN da NEC, o terminal UNIVERGE MH250

facilita a comunicação da equipe em larga escala, permitindo a mobilidade da equipe em todo o complexo do Peninsula Shanghai e aumentando igualmente a capacidade de resposta às necessidades dos hóspedes e residentes.

Os múltiplos dispositivos de comunicação do Peninsula Hotels estão instalados em cada um dos 235 apartamentos e permitem ao hóspede requisitar serviços ou fazer chamadas externas integradas ao servidor de comunicações IP NEC SV8500. Cada dispositivo é conectado à rede integrada do hotel, como um telefone de display fácil de operar e interfone no banheiro.

Resultados

Fornecendo comunicações inovativas como o Comunicações Unificadas diretamente a seus hóspedes e equipe, o The Peninsula Shanghai pôde permanecer em um mercado de hotelaria altamente competitivo. Os hóspedes podem desfrutar de serviços personalizados, respostas rápidas, resolução na “primeira chamada”, e acesso a modernos meios de comunicação, enquanto a equipe do hotel conta com a mobilidade e a colaboração contínua que os mantém conectados e disponíveis com acesso à informação em qualquer local, além da interação em tempo real com os hóspedes e colegas.

A solução da NEC permitiu ao hotel e à sua equipe satisfazer as exigências dos hóspedes, realçar a reputação de excelente serviço e maximizar a eficiência de seu pessoal em todo o estabelecimento.

Em termos técnicos, a tecnologia wireless que distribui voz e dados em uma única rede é excepcional. “Não há muitos hotéis no mundo que podem reivindicar uma cobertura wireless de 99,9%. Em toda parte. Na frente do estabelecimento, nos fundos, entrada de automóveis, vizinhança em torno do edifício, e assim por diante. Nós podemos fazê-lo” diz Izaks.

Sobre a Companhia

O The Peninsula Shanghai abriu em outubro de 2009 como o nono empreendimento do portfólio do The Peninsula.

O The Peninsula Hotels engloba nove premiados empreendimentos em Hong Kong, Xangai, Manila, Nova Iorque, Pequim, Beverly Hills, Bangkok, Chicago e Tóquio.