

Comunicaciones unificadas

The Peninsula Shanghai



Ciente

- The Hongkong and Shanghai Hotels, Limited

Industria

- Hotelera

Desafío

- Ofrecer una variedad de servicios de acuerdo con las necesidades de los huéspedes
- Mejorar la productividad del personal
- Desarrollar tecnologías avanzadas
- Proporcionar tecnología fácil de utilizar a los usuarios con el fin de mejorar la experiencia de hotel de los huéspedes

Solución

- Servidor de telefonía IP, UNIVERGE SV8500
- Sistema LAN Wireless UNIVERGE
- Microteléfono WLAN Voice over, Terminal MH250 UNIVERGE
- Puntos de acceso LAN Wireless
- Línea fija compatible IP, Teléfono UNIVERGE IP Serie DT700

Resultados

- Comunicación en tiempo real entre los huéspedes y sus colegas
- Tecnología Wireless que cubre el 99,9% de la instalación
- Aumento en la satisfacción de los huéspedes
- Maximización de la eficacia del personal
- Permanecer en la primera posición en un mercado altamente competitivo con respecto a la hospitalidad

Peninsula Shanghai es la novena propiedad de la cartera de hoteles de lujo de The Peninsula Hotels, llevando de vuelta a The Hong Kong and Shanghai Hotels, Limited, la sociedad más antigua de Asia y propietaria de The Peninsula Hotels, a su posición original después de una ausencia de 55 años.

Un homenaje a Shanghai de los años 1920 y 1930, Peninsula Shanghai inspirada por el Arte Deco reconstruye el ambiente y la sensación de ese tiempo de fasto cuando Shanghai era considerada como la “París del Este”, ofreciendo sin embargo también la tecnología más reciente junto con los servicios e instalaciones más modernas.

El complejo de Peninsula Shanghai adoptó a NEC como su proveedor de soluciones de red para crear una impresión inmediata y duradera en los huéspedes y otros usuarios.

Las comunicaciones “Streamline” Unified Communications de NEC en toda la propiedad, enriquecen la experiencia de los huéspedes con conexiones rápidas, asistencia personalizada y comunicaciones de calidad.

Desafío

Este proyecto de utilización mixta consiste de 235 habitaciones y “suites” Península de huéspedes, un espacio de ventas al detalle excepcional, y 39 unidades residenciales lujosas. Otras instalaciones incluyen cinco puntos de alimentos y bebidas, incluyendo un lounge de jazz, un elegante restaurante chino y un restaurante en la terraza.

El nuevo hotel ofrece además más tecnología con el fin de servir, satisfacer y proporcionar a los huéspedes un fácil acceso a las comunicaciones, manteniendo al equipo del hotel en constante conexión.

El faro guía fue la reputación creciente de The Peninsula Hotels como el primer grupo de hoteles del mundo, que demostró la manera simple en que un sistema de comunicaciones puede desarrollarse y adoptarse.

Durante un prolongado tiempo como piloto y líder de la industria de tecnología innovadora para hoteles y salas de huéspedes, la filosofía de Peninsula Hotels es proporcionar tecnología intuitiva y de uso fácil al usuario con el fin de mejorar la experiencia hotelera de sus huéspedes.

La elección de un socio fue la primera etapa importante para The Peninsula Hotels, y era esencial identificar un proveedor de equipamientos de comunicaciones que no solamente pudiera proporcionar la tecnología, sino también una rica experiencia en la hospitalidad Peninsula.

Solución

“Buscamos minuciosamente para identificar a los principales protagonistas del mercado, en el mundo y especialmente en China;” dijo Shane Izaks, Gerente General, Information Technology, The Hong Kong and Shanghai Hotels, Limited, una sociedad asociada del The Peninsula Hotels. “Buscamos a los proveedores en todo el mundo, incluido NEC. Como de costumbre, realizamos un concurso y la mejor propuesta fue la de NEC, que nos presentó una oferta que incluía todo lo necesario”.

NEC fue la empresa elegida como socio de The Peninsula debido a que podría integrar voz y datos con tecnología avanzada, y porque tiene una descripción de entrega de soluciones fiables, de alto rendimiento, para una completa satisfacción de los huéspedes del The Peninsula.

Shane Izaks, sobre la colaboración de The Peninsula con NEC, dijo: “Dado que habíamos seleccionado los procesos y sistemas de núcleo que queríamos implementar, la interrogante era “¿Cómo se debe establecer esta solución?”.

A través del acercamiento de UNIVERGE 360 de NEC a las comunicaciones que consideran a las personas en el centro, las exigencias del personal y de los huéspedes resultaron satisfechas con las comunicaciones personalizadas según la misión o las necesidades de cada persona, garantizando de este modo una mayor productividad y eficacia del personal, y asegurando que los huéspedes puedan gozar de un acceso fácil a todos los servicios ofrecidos por la instalación.

En The Peninsula Shanghai, la implementación final constituía una colaboración de amplia escala; por ejemplo, los puntos de acceso Wireless deberían colocarse detrás de las paredes y sobre los techos, razón por la cual los arquitectos y fabricantes trabajaron en conjunto con NEC para validar la recepción “piso a piso” en paralelo con la construcción de cada piso. Cuando los trabajos fueron finalizados, la cobertura incluyó los cuartos de huéspedes, los vestíbulos, los ascensores, las escaleras, los “lobbies”, las áreas comunes, las entradas de automóviles y también una área de piscina.

La nueva solución se realiza con el servidor de Telefonía IP UNIVERGE SV8500, y el sistema LAN Wirelesss UNIVERGE (WLAN).

La solución proporciona al hotel y al complejo residencial adyacente aplicaciones innovadoras conectadas completamente entre sí mediante red e incluyen la cobertura minuciosa VoWLAN (WLAN Voice Over) del 99,9% de las instalaciones, la telefonía IP y una interfaz completa entre los sistemas de gerencia de la propiedad y el sistema ELV (Extra Low Voltage).

Además, la red UNIVERGE SV8500 enteramente conectada entre el hotel y el complejo residencial adyacente, permite a los huéspedes del

hotel y a los residentes permanentes disfrutar plenamente de los servicios del hotel.

Por otro lado, el microteléfono VoWLAN de NEC y el terminal MH250 UNIVERGE facilitan un amplio alcance al personal para comunicarse, soportando así la movilidad del personal en todo el complejo de The Peninsula Shanghai y mejorando también la satisfacción de las necesidades de los huéspedes y residentes.

Los dispositivos múltiples propietarios de comunicaciones de The Peninsula Hotels se instalan en cada uno de los 235 cuartos de huéspedes, permitiendo que los huéspedes pidan los servicios o efectúen llamadas salientes integradas con el servidor de comunicaciones IP de NEC SV8500. Cada dispositivo se conecta a la red integrada del hotel, desde el intercomunicador de cuarto de baño y un teléfono fácil a operar.

Resultados

Al proporcionar comunicaciones innovadoras como “Comunications Unified” directamente a sus huéspedes y al personal, The Peninsula Shanghai se mantiene en un mercado de hotelería altamente competitivo.

Los huéspedes de hotel pueden gozar de servicios personalizados, respuestas rápidas, resolución de “primera llamada” y acceso a modernos medios de comunicación, mientras que en personal del hotel puede apreciarse la movilidad y colaboración continua, manteniéndolos conectados y disponibles con el acceso a la información “frente y delantero de la casa”, además de las interacciones instantáneas con los huéspedes y colegas.

La solución de NEC permitió al hotel y a su personal satisfacer las exigencias de los huéspedes, manteniendo su reputación de excelente servicio y al mismo tiempo maximizando la eficacia de su personal en toda la propiedad.

Técnicamente, la tecnología Wireless que distribuye voz y datos en una única red es un resultado excepcional. “No hay muchos hoteles en el mundo que pueden reivindicar una cobertura de 99,9% Wireless. Podemos lograr esta conectividad en toda la instalación, hacia el vestíbulo principal así como hacia la parte delantera de la casa, en la entrada de automóviles, en la vecindad del edificio,” mencionó Izaks.

Con respecto a la Sociedad

The Peninsula Shanghai se inauguró en octubre de 2009 como la novena propiedad del portafolio de The Peninsula.

Los hoteles de The Peninsula incluyen nueve propiedades que recibieron premios en Hong Kong, Shanghai, Manila, Nueva York, Pekín, Beverly Hills, Bangkok, Chicago y Tokio.