

SOLMAR HOTELS & RESORTS



LA CONEXIÓN INTELIGENTE QUE GENERA GRANDES RESULTADOS

Las soluciones de **Aruba** ofrecen la flexibilidad y el alto rendimiento para satisfacer las necesidades de cualquier empresa. Con la inteligencia artificial incorporada, los servicios de ubicación e itinerancia sin interrupciones, los usuarios y TI reciben una experiencia óptima y segura.



Empresa:
Hotels & Resorts Solmar



Industria:
Hospitalidad



Ubicación:
Cabo San Lucas, BCS,

... desde **1973**
ofrece servicios de
hospitalidad de
primer nivel...



Corporativo Solmar, es una compañía que desde 1973 ofrece servicios de hospitalidad de primer nivel, al día de hoy cuenta con cinco complejos hoteleros y un restaurante en Baja California Sur, esto en ubicaciones prestigiosas del estado; que se distinguen por espacios de primer nivel y confortables amenidades para garantizar la mejor experiencia, donde destaca y es reconocido el servicio personalizado, los alojamientos de lujo y la proximidad a todas las atracciones de Cabo San Lucas.

Hoy en día son más de 700 habitaciones en Cabo San Lucas siendo su actividad productiva principal el tiempo compartido. Esto ha provocado que tengan una ocupación cerca del 90 al 95% del año, lo cual es considerada una de las ocupaciones más grandes en el giro de hotelería.

Solmar asegura la satisfacción total de sus huéspedes mediante experiencias tecnológicas superiores.

El valor agregado es lo que permite a cualquier empresa destacarse de la competencia, y esto se traduce en la satisfacción de los clientes. El lograr esta satisfacción, garantiza el éxito o fracaso de cualquier compañía.

En el caso de la industria hotelera, medir la satisfacción de los huéspedes en el marco de su experiencia de servicio, calidad y confort es un factor clave para mejorar constantemente la satisfacción de los huéspedes y que esto permita la atracción de flujo turístico y conservar la preferencia de los usuarios actuales.

La evolución del mercado ha provocado que los usuarios del sector de hospitalidad exijan nuevos y mejores servicios tecnológicos que garanticen la seguridad de la información, disponibilidad y conexión de red para tener la mejor experiencia como huéspedes.

EL REQUERIMIENTO

de Solmar Resorts, se basaba en poder brindar a los huéspedes durante su estadía servicio alámbrico e inalámbrico de alto nivel sin poner en riesgo su información y datos personales.



Los desafíos del negocio.

El correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas juega un papel importante en la satisfacción del usuario, sin embargo, a finales del 2017 Solmar Resorts, estaba presentado problemas en las áreas de coberturas Wireless de red, lo cual estaba teniendo consecuencias importantes en sus indicadores de satisfacción del huésped.

Se detectó que la cobertura con la que contaban era muy pobre y su servicio de conexión alámbrico e inalámbrico eran deficientes y que los usuarios esperaban inmediatamente un servicio de red un servicio rápido, veloz y siempre disponible.

Conscientes de que la tecnología es responsable de trabajar a favor de las compañías para mejorar la experiencia en todos los procesos del negocio, el equipo de Tecnologías de Información dirigido por José Manuel Ruiz, tuvo claro que era necesario renovar la infraestructura y el servicio con el que contaban en ese momento: “Teníamos dos retos importantes, el primero era poder llegar a proveer una cobertura de Wireless impecable al volumen de huéspedes, al ser el tiempo compartido la principal actividad productiva de Solmar, nuestra ocupación la mayoría de las veces se encuentra al 90 – 95%, por lo que era necesario asegurar una conexión muy competitiva asegurando la conexión en todos los rincones del hotel. El tema de seguridad era otro reto crítico, ya que los huéspedes en general pertenecen a un segmento de mercado de altos perfiles ejecutivos en compañías de Estados Unidos de América, por lo que eran un blanco de robo de información cuando se conectaban a la red Wi-Fi” – José Manuel Ruíz.

Al buscar una solución para satisfacer las necesidades de seguridad y conexión Wireless de los huéspedes, Computación Interactiva hizo un ejercicio junto con Solmar, para evaluar sus inversiones en renovaciones y soportes extendidos con su entonces partner. “Hicimos una propuesta de equipamiento **Aruba** que empataba con su plan de renovación de infraestructura tecnológica y eficiencia en el consumo de recursos, que permitía generar valor agregado por medio de herramientas como Clearpass” -Rodrigo García de Alba, Gerente de Cuentas Estratégicas en Computación Interactiva.

Solmar asume el riesgo y hace un cambio radical en su infraestructura de Red



Después de una serie de pruebas de concepto y diseñar una arquitectura de red que garantizara la cobertura de los complejos hoteleros y la seguridad que demandaba el nivel de los usuarios de Solmar Hotels & Resorts, se tomó la decisión de instalar una nueva infraestructura de red inalámbrica **Aruba**, lo que representaba un cambio radical en la infraestructura de redes de la marca fabricante habitual y servicios de soporte y recursos totalmente distintos a los ya instalados.

La infraestructura **Aruba** incluiría controles de acceso y darían servicio a su personal y a sus huéspedes regulares y huéspedes Premium de manera homologada y seguridad de la información de alto nivel.

La *implementación* de esta nueva infraestructura de redes implicaba:



La integración de la WLAN con controlador de **Aruba** y ClearPass permitió crear los SSIDs con los tipos de autenticación solicitados, además, la infraestructura con la que se contaba soportaría la carga de clientes a conectar.

ClearPass tuvo integración con Active Directory para realizar las consultas de credenciales de los empleados y se configuró un servicio para controlar el acceso de los usuarios para la red de empleados. Del mismo modo, se creó servicios en ClearPass Guest para la creación de cuentas y autenticación para huéspedes Premium mediante un Portal cautivo.

El controlador **Aruba** tuvo conexión con ClearPass para realizar las autenticaciones basadas en los servicios configurados en el mismo.

La organización de los Access Pointss fue a través de grupos para facilitar su administración. En cada grupo de Access Points se configuró los mismos SSIDs con la finalidad de crear una red homologada.

Como plataforma de Gestión y Monitoreo se tuvo **Aruba** AirWave, la cual permitió tener una visibilidad de la red y los posibles fallos de manera predictiva, además con AppRF se pudo comprender de mejor manera el consumo de servicios de red por parte de los usuarios.

Productos, aplicaciones y plataformas implementadas



Switches como Core 38/10, distribución 38/10, línea final 29/30.



Licenciamiento de **Aruba** ClearPass.



Para el servicio de Wireless se utilizaron controladoras fiscaas redundantes y se puso una consola física para soportar hasta 5,000 access points metiendo su propio licenciamiento. Se instalaron en exteriores, equipos de alta densidad modelo 270, para interiores como suites y pasillos modelos 325, y para los cuartos modelos 305 que son de baja densidad.



Asociación al sistema para 320 switches.



Implementación de infraestructura almacenamiento HPE 3Par all flash.

En el camino a la SATISFACCIÓN TOTAL del huésped

Los resultados obtenidos fueron los esperados. Se mejoró en gran medida la cobertura. Esto se pudo determinar gracias al incremento en el indicador de satisfacción al huésped.

Se tenía una satisfacción por parte de los huéspedes referente al servicio de internet de tan solo el 68% antes de la implementación de la solución. Sin embargo, se dio un incremento considerable ante la instalación de la nueva infraestructura de conectividad **Aruba** obteniendo ahora entre 93% y 98% de satisfacción. Esto contribuyó a que Solmar Resorts hoy se encuentre perfilado dentro del ranking de los mejores hoteles.

En materia de seguridad de la información no se han reportado robos de información a través de la red. Con esto, los usuarios pueden estar tranquilos respecto a la protección y privacidad de su información mientras navegan.

En forma general Solmar mejoró sin duda alguna el tema de



redes, trayendo consigo la satisfacción de sus clientes, aspecto importante en la industria hotelera. Ante el éxito de esta implementación, la misma solución está siendo considerada para los complejos de apertura en 2020. “Asumimos el riesgo de cambiar totalmente el paradigma ante la confianza que nos brindó el equipo de Hewlett Packard Enterprise y Computación Interactiva con las pruebas de concepto y presentaciones de producto **Aruba**”, comenta José Manuel Ruiz que afirmó también, “Adicional a que la implementación fue satisfactoria fue sumamente eficiente ya que la especialización y profesionalismo del equipo de ingenieros permitió ahorrar alrededor de 3 semanas de proyecto, terminando antes del tiempo estimado”.

José Manuel Ruiz
Director de TI Solmar

“Computación Interactiva mantiene una buena relación con la marca, ese es el punto clave de todo esto. Tienen un excelente y capacitado equipo tanto en la parte técnica como comercial prestos, a ayudar en todo momento. Demostraron ser serios en su trabajo y profesionales. Definitivamente tenemos una gran experiencia con Computación Interactiva, seguimos trabajando nuevos proyectos y sin duda alguna estamos más que satisfechos de trabajar en conjunto.”

Rodrigo García
Gerente de Cuentas Estratégicas Computación Interactiva

*“Computación Interactiva tiene los niveles técnicos más altos de certificación a nivel fabricante, en este caso **Aruba**, lo cual nos permite apoyar a nuestros clientes y ofrecer soluciones efectivas. El diseño y la implementación de la solución que realizamos para Solmar fue sin duda alguna lo que les ayudó a mejorar sus conexiones de redes, tanto en las cuestiones de cobertura como de seguridad. Las empresas que tengan problemas de seguridad, cobertura o quieran economizar, pueden contar con el apoyo de Computación Interactiva, quienes buscarán y darán la solución adecuada para que puedan tener grandes resultados”.*



CASO DE ÉXITO



www.computacioninteractiva.com