

CASE STUDY



VISIÓN DE CONJUNTO

Atton Hoteles es la cadena de hoteles locales líder de Chile. Siempre está pensando en innovadoras ideas para ofrecer a sus clientes una experiencia que recuerden por siempre. Recientemente expandió su marca de hoteles a países como Chile, Perú, Colombia y Estados Unidos. Sin importar si viajan por placer o negocios, los huéspedes se sentirán como en casa en cualquiera de las propiedades de Atton. Y se esfuerza por ser la primera opción para sus huéspedes. En cada hotel Atton se preocupan por cada detalle. Su amplia gama de servicios busca satisfacer las necesidades de cada cliente. Antes de comenzar un nuevo proyecto, analiza una gran cantidad de factores como la ubicación, el diseño y la vista con el objetivo de ofrecer una experiencia increíble a sus futuros huéspedes. Sus modernas y espaciosas habitaciones son perfectas para quienes viajan por negocios o placer.

REQUERIMIENTOS

- Una solución inalámbrica que se gestione de forma central
- Conexión Wi-Fi de alto desempeño
- Conexiones estables que estén a la altura de las exigencias de los huéspedes
- Una solución inalámbrica que aumente la satisfacción de los clientes

SOLUCIONES

- Una combinación de puntos de acceso para interiores y exteriores 802.11ac Wave 2 de Ruckus
- La plataforma de software Ruckus SmartZone

BENEFICIOS

- Estabilidad y gestión mejoradas
- Capacidad para solucionar centralmente los problemas de la red inalámbrica
- Visibilidad de cada propiedad
- Capacidad de medir la densidad en áreas específicas

LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES MEJORÓ GRACIAS A UNA RED WI-FI CONFIABLE

El nivel de conexión digital de los viajeros es tal que quieren tener el mundo a su alcance en el momento que despiertan sin importar si están de vacaciones o viajando por trabajo. Los hoteles necesitan una solución que ofrezca a sus visitantes una experiencia Wi-Fi rica. Actualmente muchos hoteles manejan un gran número de aplicaciones para sus huéspedes y empleados desde su red Wi-Fi incluyendo la señalización digital, el registro móvil, orden de bebidas y alimentos, sistemas de gestión corporativa e incluso los mecanismos para asegurar las puertas. Por lo tanto necesitaban una red Wi-Fi confiable y segura para sus operaciones.

DESAFÍO

Atton Hoteles es una cadena hotelera basada en Chile que se expandió recientemente a países de Suramérica así como a Estados Unidos. Antes de implementar la solución de Ruckus, el hotel contaba con una combinación de tecnología inalámbrica de bajo costo que operaba en sus propiedades. Esto hacía inestable las conexiones y generaba insatisfacción entre sus clientes. Atton había implementado otras dos soluciones de la competencia antes de optar por Ruckus y descubrió que los otros proveedores no podían satisfacer las exigencias. Después de una complicada prueba con los otros proveedores, Atton recurrió al socio Xecuoia para que le ayudara a actualizar su red Wi-Fi con una solución inalámbrica de nivel empresarial. En una de sus propiedades en Chile se sometieron a prueba las soluciones de un competidor y de Ruckus. Los resultados que ofreció Ruckus fueron superiores por lo que decidieron implementar su tecnología como el estándar inalámbrico en todas sus propiedades actuales y futuras.

Atton Hoteles utiliza un sistema métrico para analizar la satisfacción de sus huéspedes. Uno de los principales factores es la valoración de Wi-Fi, en lo que se refiere a velocidad, estabilidad y facilidad de conexión. Con base en ello se realizó una prueba piloto en tres pisos del hotel Atton El Bosque, ubicado en Santiago, Chile. Se dio seguimiento a todos los clientes que se hospedaron en esos pisos. Después de la prueba, se hizo la migración a Ruckus en el resto del hotel. "Después de concluir su estadía en uno de los hoteles de Atton, los huéspedes reciben un correo electrónico que contiene una encuesta que sirve para evaluar todos los servicios del hotel, especialmente la conexión Wi-Fi. Tuvimos una mejora de un promedio de 3.5 a 4.3, con 5 como la calificación máxima. Esto significa que el 90% de los huéspedes dijeron que el Wi-Fi era bueno y que estaban extremadamente satisfechos," aseguró Felipe Schmidt, subgerente corporativo de sistemas e IT Manager para Chile, Perú, Colombia y Estados Unidos de Atton Hoteles.



SOLUCIÓN

Se implementó una combinación de puntos de acceso (PAs) para interiores y exteriores 802.11ac Wave 2 de Ruckus en los lugares de densidad media. Estos PAs ofrecían un rango amplio gracias a la tecnología de antenas adaptables, la cual incluye ChannelFly™, una tecnología de canales dinámicos que utiliza machine learning para localizar automáticamente los canales menos congestionados. El controlador Ruckus SmartZone™ se encarga de gestionar los PAs en la nube administrada por Atton. La solución inalámbrica le permite a la cadena hotelera manejar grandes implementaciones de PAs con un solo controlador.

La colaboración con el socio Xecuoia fue esencial para el éxito de la implementación gracias a su conocimiento de la tecnología de Ruckus. Este socio brindó todo el apoyo necesario, y Atton Hoteles recibió un servicio personalizado. Asimismo, Xecuoia brindó soporte de TI a las propiedades ubicadas en Chile, Colombia y Perú.

“Cuando los huéspedes concluyen su estadía en un hotel Atton, reciben un correo electrónico que contiene una encuesta en la que se les pide evaluar los servicios, especialmente la conexión Wi-Fi. Tuvimos una mejora de un promedio de 3.5 a 4.3, con una calificación máxima de 5. Esto significa que el 90% de los huéspedes aseguraron que el Wi-Fi era bueno y estaban extremadamente satisfechos.”

FELIPE SCHMIDT

Subgerente corporativo de sistemas y IT Manager para Chile, Perú, Colombia y Estados Unidos de Atton Hoteles

Con una nueva propiedad programada para abrirse en Miami, Atton Hoteles decidió implementar Ruckus Wi-Fi. La compañía sugirió qué tipo de solución inalámbrica era la mejor para esa propiedad con el fin de tener una cobertura impecable. Xecuoia de Chile y un socio de Ruckus en Estados Unidos hicieron posible el proyecto. “Ruckus le dijo a ambos socios qué solución de red inalámbrica era la mejor para nosotros. No nos sentimos un número pues se nos consideró como un cliente importante,” aseguró Felipe Schmidt.

Cuando investigaron en qué otros hoteles se estaban usando redes de Ruckus fue evidente para Atton Hoteles que Ruckus era la opción obvia pues más del 90% de los hoteles utilizaban su solución y tenía una amplia experiencia en innovación.

Con la solución de Ruckus, Atton Hoteles tiene una mejor estabilidad y gestión. Si un PA tiene problemas éstos se pueden resolver centralmente. Atton también puede monitorear la red inalámbrica en línea por lo que tienen visibilidad de cada uno de los hoteles. Además la solución de Ruckus puede medir la densidad en ciertas áreas.

La implementación inalámbrica en todas las propiedades tomó dos años y Atton Hoteles ha añadido nuevas propiedades a la red. Implementaron la red de Ruckus en su hotel de Lima en octubre pasado e implementaron la red en Atton Las Condes, Santiago en noviembre.

“La experiencia con Ruckus ha sido extraordinaria. Nuestra inversión en esta tecnología nos ha brindado un soporte de TI fenomenal y la gestión diaria de nuestra red es mucho más sencilla,” concluyó Schmidt.

Copyright © 2018 Ruckus Networks, an ARRIS company. All rights reserved. No part of this content may be reproduced in any form or by any means or used to make any derivative work (such as translation, transformation, or adaptation) without written permission from Ruckus Networks (“Ruckus”). Ruckus reserves the right to revise or change this content from time to time without obligation on the part of Ruckus to provide notification of such revision or change.

The Ruckus, Ruckus Wireless, Ruckus logo, Big Dog design, BeamFlex, ChannelFly, Edgelron, Fastron, HyperEdge, ICX, IronPoint, OPENG, and Xclaim and trademarks are registered in the U.S. and other countries. Ruckus Networks, Dynamic PSK, MediaFlex, FlexMaster, Simply Better Wireless, SmartCast, SmartCell, SmartMesh, SpeedFlex, Unleashed, and ZoneDirector are Ruckus trademarks worldwide. Other names and brands mentioned in these materials may be claimed as the property of others.

Ruckus provides this content without warranty of any kind, implied or expressed, including, but not limited to, the implied warranties of merchantability and fitness for a particular purpose. Ruckus may make improvements or changes in the products or services described in this content at any time. The capabilities, system requirements and/or compatibility with third-party products described herein are subject to change without notice.



350 West Java Dr., Sunnyvale, CA 94089 USA

www.ruckusnetworks.com