

CASO DE ESTUDIO

Hotel Kollol por J & Z Group



Sobre el Hotel

Hotel Kollol es un hotel de 4 estrellas, del Grupo J&Z ubicado en playa Laboni, Cox's Bazar, Bangladesh. Con una magnífica vista al mar junto y un espacioso restaurante que brinda servicio a los visitantes, el Hotel Kollol está considerado como uno de los hoteles líderes en la región por su calidad, vistas al mar y restaurante en Cox's Bazar, Bangladesh.

Estar a solo 10 minutos del Aeropuerto Internacional de Cox's Bazar y el hecho de que tienen un excelente servicio al cliente los coloca en la lista de prioridades de los turistas que visitan Cox's Bazar. Con alrededor de 160 habitaciones y una capacidad para hasta 600 personas, se necesitaba un sistema de red sólido, ya que un Wi-Fi estable y confiable es un beneficio imprescindible para los huéspedes del hotel.

EL PROBLEMA

Anteriormente, Hotel Kollol tenía un sistema de red muy complejo que era difícil de administrar y no había un sistema de gestión centralizado, por lo que necesitaban manejar cada router individualmente. Estaban usando routers D-Link para cubrir todas sus instalaciones. En cada piso, colocaron varios routers D-Link primarios y muchos routers D-Link en modo extensor de rango sin soporte de Mesh. Esto causó múltiples problemas en múltiples secciones, caídas de la red, conexión inestable, desconexiones de usuarios y dificultad en la administración de todo el sistema. El alcance era muy pobre y no había forma de que pudieran crear ninguna red exterior con este sistema.

Para abordar los problemas existentes y satisfacer las necesidades del hotel, Excel Bangladesh ideó un plan para resolver los problemas centrales que enfrentaba el Hotel Kollol para brindarles una experiencia general más fluida y mejor utilizando los puntos de acceso Wi-Fi de la serie GWN de Grandstream y las opciones de administración gratuitas.



Proporcionado por Excel Technologies

Excel Technologies Ltd. es una de las empresas de TI líderes en Bangladesh y comenzó su viaje en 1999. Excel Technologies Ltd. es la empresa más confiable debido a su excelente servicio posventa y políticas de garantía. Asimismo, cuenta con una experiencia de más de 24 años y 17 puntos de atención al cliente disponibles en todo Bangladesh.

LA NECESIDAD

Al estar en la industria hotelera, el Hotel Kollol ve regularmente oleadas de visitantes que van y vienen todos los días. Hacer un seguimiento de estos huéspedes, tomar reservas, hacer un seguimiento de los clientes, procesar las facturas durante el pago y muchas más tareas dependen en gran medida de un sólido y estable sistema de red. Muchos huéspedes se quejaban y salían insatisfechos. Tras una inspección minuciosa, descubrieron que su sistema de red Wi-Fi era una de las principales causas de ello. Después de tener una conversación cercana con los ejecutivos del Hotel Kollol, el socio certificado de Grandstream en Bangladesh, Excel Technologies, encontró 5 problemas principales de red que enfrentaba el hotel e ideó una solución para enfrentar estos retos.



Fluctuación de ancho de banda:

En promedio, el hotel tiene entre 200 y 250 huéspedes. Durante las horas pico, este número puede llegar a 800 personas, incluidos los huéspedes y los visitantes del restaurante, y las personas que visitan el parque del hotel. Incluso después de tener 400 Mbps, los usuarios estaban recibiendo velocidades de Internet inestables. Algunos invitados obtenían velocidades excepcionalmente altas, sin embargo, algunos no obtenían ninguna conectividad.

Señal Wi-Fi débil:

Hotel Kollol cuenta con alrededor de 160 habitaciones y en muchas de ellas, especialmente en las habitaciones ubicadas en la esquina más alejada, la conectividad de los clientes se debilitaba o no tenían señal. Incluso en el área del lobby, los usuarios tenían una conectividad Wi-Fi muy deficiente, lo que resultaba en una mala experiencia. Además de la conectividad Wi-Fi en las áreas interiores, el Hotel Kollol quería expandir su red actual a las áreas exteriores que no tenían cobertura.

Desconexión continua:

Los huéspedes del hotel se desconectaban constantemente de Internet mientras lo usaban y no podían volver a conectarse. Además, la gran mayoría de los huéspedes no pudieron conectarse a Internet y recibieron mensajes que mostraban "conectado, pero sin Internet".

Zona de Wi-Fi para invitados:

Con una gran cantidad de visitantes todos los días, además de los huéspedes y el personal del hotel, el hotel necesitaba un sistema para brindar acceso Wi-Fi fácilmente y mantener la red existente segura y ordenada.

Sistema de gestión centralizado:

Dado que se estaba planificando un gran sistema de redes en las instalaciones interiores y exteriores del hotel, era obligatorio contar con un eje central para administrar la red.

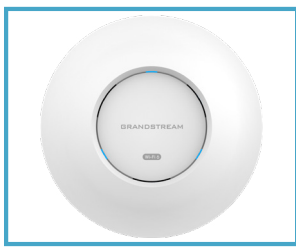
Competidores considerados:

Además de que Excel Bangladesh recomendó a Grandstream, otro distribuidor intentó buscar a Hotel Kollol para considerar su solución de puntos de accesos. UniFi6 de Ubiquiti fue la alternativa que se consideró, sin embargo, luego de una inspección minuciosa, el Hotel Kollol decidió que era Grandstream quien les estaba brindando el mejor valor y una solución más concreta que se adaptaba a sus necesidades.



GRANDSTREAM
CONNECTING THE WORLD

PRODUCTOS IMPLEMENTADOS



GWN7660
Punto de acceso interior Wi-Fi 6
Para interiores



GWN7602
Punto de acceso Wi-Fi con Ethernet integrado
Cuartos de hotel



GWN7660LR
Punto de acceso Wi-Fi 6 de largo alcance para exterior
áreas exteriores



GWN.Cloud Plataforma de gestión en la nube
Administración de puntos de acceso

¿POR QUÉ GRANDSTREAM?

Las razones para cambiar a una solución de Grandstream eran obvias y concretas, ya que todos los problemas centrales del Hotel Kollol se podían resolver fácilmente con los puntos de acceso de Grandstream. Se utilizaron un total de 160 dispositivos GWN7660 y GWN7602 para atender las áreas interiores y las habitaciones del hotel, mientras que 4 unidades de GWN7660LR se colocaron alrededor de las áreas exteriores de la propiedad.

Distribución de banda ancha:

Durante la implementación de la solución, Excel Bangladesh utilizó la tecnología de corrección de ancho de banda por IP de Grandstream para distribuir el ancho de banda entre todos los usuarios y establecer un estándar para los usuarios. Por lo tanto, todos los huéspedes del hotel ahora obtienen velocidades de Wi-Fi similares y el desperdicio y la fluctuación del ancho de banda ya no estaban presentes, lo cual era un gran problema antes de instalar la solución.

Fuerte señal Wi-Fi:

A través de los AP GWN7660 que cuentan con un alcance de 175 metros para cada punto de acceso, se volvió mucho más fácil llegar incluso a los rincones más alejados de cualquier habitación en cualquier piso. Su MU-MIMO 2x2:2 con tecnología DL/UL OFDMA ayuda a los usuarios a mantenerse conectados y recibir señales estables en todo el hotel. El roaming Wi-Fi ayuda a los clientes a mantenerse conectados en cada piso del hotel.

Mayor capacidad de usuario:

Se requerían dispositivos de alta capacidad de manejo de usuarios, ya que era evidente que su sistema Wi-Fi anterior no podía manejar grandes cargas de usuarios. La elección de dispositivos compatibles con Wi-Fi 6 era importante. Cada GWN7660 y GWN7660LR tiene una capacidad para más de 256 usuarios simultáneos, lo que significa que la alta carga de tráfico ya no es un problema y cientos de usuarios pueden permanecer conectados sin posibles desconexiones. La QoS avanzada que tienen los AP también garantiza un buen rendimiento en tiempo real de las aplicaciones de baja latencia.

Creación de Múltiples redes Wi-Fi:

Para hacer esto, Excel Bangladesh distribuyó la red en tres categorías diferentes: administración, personal y huéspedes del hotel. Anteriormente, el Hotel Kollol utilizaba una red wifi única para atender a todos, lo que resultó ser un problema ya que la gestión de la red del personal es diferente a la de los Huéspedes del Hotel. La siguiente tarea fue crear una red de invitados para los usuarios que se hospedaban en el hotel, ya que todos los invitados que iban y venían necesitaban un sistema donde los invitados permanecieran conectados en función de su tiempo de estadía. Utilizando el sistema de reglas de autenticación de portales cautivos de Grandstream, Excel Bangladesh logró crear una red en la que, si un huésped se hospeda durante 3 días, obtiene un cupón con un código e inicio de sesión en el portal cautivo y, una vez que pasan los 3 días, se desconecta automáticamente de la red.

Administración Wi-Fi:

La plataforma de administración en la nube de última generación, GWN.Cloud, ofrece administración ilimitada de puntos de acceso. El sistema de gestión del controlador integrado tiene una capacidad de 50 AP, por lo que GWN.Cloud fue el sistema de gestión centralizado perfecto para la gran cantidad de AP implementados. La función PoE+ ayudó con la administración de cables y cualquier detección de problemas que surgieran. Ahora, con GWN.Cloud, el equipo de redes puede monitorear y administrar los puntos de acceso desde cualquier lugar utilizando cualquier dispositivo en cualquier momento, lo que les facilita mucho la vida.

EL RESULTADO



Excel Bangladesh está constantemente en contacto con el Hotel Kollol todas las semanas para recibir comentarios constantes sobre la usabilidad. Después de un mes de implementación, Excel Bangladesh los visitó en persona para conocer sus comentarios sobre el nuevo sistema Wi-Fi. Estos fueron los resultados que Hotel Kollol entregó a Excel Bangladesh:

- Los usuarios ya no enfrentan problemas de ancho de banda y reciben velocidades estables mientras navegan o descargan archivos en la red. Los invitados y el personal pueden realizar videollamadas con la claridad y estabilidad adecuada.
- Todo el hotel ahora tiene una fuerte cobertura de señal Wi-Fi y los huéspedes junto con el personal ahora reciben señales estables y fuertes en todas las instalaciones del hotel, incluso cuando se encuentran en las áreas al aire libre.
- Los problemas de desconexión ya no están presentes durante las horas pico en el hotel cuando hay muchos huéspedes, creando una actitud mucho más positiva no solo entre los huéspedes sino también entre los empleados. Anteriormente, mientras se realizaba el trabajo principal, los empleados no podían conectarse a Internet, lo que generaba muchos inconvenientes.
- La creación de múltiples redes Wi-Fi ahora le ha dado al Hotel Kollol la capacidad de administrar y distribuir el ancho de banda adecuado en función del nivel del usuario. El nivel de control ahora se establece en función del usuario. El personal central ahora obtiene más ancho de banda, lo que hace que el flujo de trabajo sea mucho más fluido para ellos, ya que necesitan estabilidad en la conexión a Internet para una gran cantidad de información relacionada con los huéspedes, especialmente en el área de recepción.
- En este momento, el Hotel Kollol está utilizando la función de portal cautivo de Grandstream, que también ayuda cuando realizan cualquier promoción de marketing, ya que redirige a los visitantes a su portal web designado para ingresar el código de cupón para la conexión. Están colocando diferentes anuncios y material promocional en la página web que anima a los clientes a pasar más tiempo aprendiendo sobre el hotel. Como resultado, pueden aumentar sus ventas.
- Ahora que toda la red se encuentra bajo un único sistema de administración en la nube, el equipo de red encuentra mucho más fácil administrar todo el sistema. La administración de routers y usuarios ahora está a solo un toque de distancia y pueden identificar y abordar instantáneamente cualquier problema con cualquiera de los puntos de acceso en las instalaciones.

Los ejecutivos del Hotel Kollol también están extremadamente satisfechos con el apoyo continuo y el compromiso del socio de Grandstream, Excel Technologies, quien los ayudó durante toda la fase de configuración y aprendizaje. Excel Bangladesh también alentó al personal del Hotel Kollol a contactarlos en cualquier momento para solucionar cualquier problema.

