

## CASO DE ÉXITO

# MAJESTIC RESORTS



### Sobre Majestic Resorts



Majestic Resorts es una marca de hoteles de alta gama, especializada en clientes seniors y parejas, focalizados en el lujo y la excelencia en el Caribe, ofreciendo servicios únicos en los resorts como:

- Áreas exclusivas para adultos
- Servicio de mayordomo y salas VIP
- Servicio de habitaciones 24/7
- Suites espaciales con jacuzzi
- Atractivas instalaciones adicionales incluyendo spa, restaurantes, casino, discoteca y gimnasio.

## LA NECESIDAD

Desde la fundación de Majestic Resorts en Costa Mujeres en México, el hotel brinda un servicio único que muy pocos resorts cuentan en la región; un servicio de mayordomo que le brinda atención personalizada a cada huésped para que su estadía sea especial e inolvidable.

Para poder satisfacer las necesidades de comunicación entre huésped y mayordomo, el hotel solía usar la aplicación Whatsapp. Después de algunos meses operando de este modo, se dieron cuenta que debían incorporar un nivel mayor de seguridad y de privacidad para el cliente y para los empleados que tenían que operar con números y dispositivos propios.

Para la operación, significaba la triangulación de comunicación ya que no existía una solución que lograra conectar al cliente con el mayordomo y alguna área o necesidad del hotel. "Cuando un huésped necesitaba a su mayordomo, no lo contactaban por Whatsapp, lo intentaban llamar; recepción debía buscar al mayordomo, el mayordomo atender su solicitud, después buscar al huésped etc. Había veces que ya no encontraban al huésped y no se resolvía la necesidad. Había demasiados detalles que whatsapp no podía resolver." Dice la Subdirectora de la división de cuartos, Catalina Moya.

"Cuando conocimos y nos apalancamos del sistema de comunicaciones unificadas de Grandstream y sobre todo de los alcances que podemos tener con Wave, la UCM y la posibilidad de conexión con nuestro PMS, cambió todo." menciona Bryan Roman, IT Operator de Majestic Resorts.

# PRODUCTOS IMPLEMENTADOS



**2 / UCM6308**  
IP PBX con alta disponibilidad, integración con PMS y 3000 extensiones



**Licencias UCM & RemoteConnect**  
para conectividad con huéspedes y empleados



**+10 GDS3710 Video Porteros**  
Controles de acceso para las salas VIP



**+500 / GXP2135**  
Teléfonos IP de Gama Alta



**Aplicación Wave**  
App para fácil comunicación entre el hotel y sus huéspedes



**GDMS**  
Administración en la nube para control y administración de UCM RemoteConnect

## LA SOLUCIÓN

Majestic Resorts usó las soluciones de Grandstream desde tres perspectivas diferentes:

La primera que serviría internamente para poder hacer una integración entre la IP PBX de Grandstream "UCM6308" con un middleware de la [compañía HMobile](#), y que a su vez este se comunicara directamente con el PMS del hotel para automatizar con extensiones o códigos que el personal puede digitar desde un teléfono IP Grandstream o su extensión móvil en su celular, diversas operaciones internas como el check-in, el check-out, el servicio de minibar, o cualquier otra función que requiera interacción con el PMS del hotel, para que este refleje toda la operación necesaria en la recepción del hotel. De este modo lograron automatizar procesos y ser eficientes internamente.

La segunda, brindar al huésped una extensión remota a través de la aplicación Wave que le permitiera comunicación directa de voz y datos con su mayordomo dentro y fuera del hotel para poder atender con inmediatez las solicitudes del huésped como son: solucionar dudas, atender una solicitud de cualquier índole o simplemente ayudarlo a preparar algún detalle para su familiar o pareja. Y que el mayordomo tenga comunicación directa y móvil con las diferentes áreas internas del hotel. Todo esto logrado a través de las soluciones [UCM RemoteConnect](#) y [Wave](#) de Grandstream con licencias personalizadas para 2500 usuarios.

Y finalmente la tercera, que cumple con las necesidades básicas de telefonía interna y externa. Adicional, Majestic Resorts también integraría en sus salas VIP, el sistema de control de acceso para aquellos clientes premium que requieren una oficina equipada durante sus estadía en el hotel. Los [GDS3710](#) de Grandstream son los encargados de proporcionar dicho acceso para las 13 salas VIP que se encuentran alrededor del hotel y que son integrados y administrados por el IP PBX UCM6308.



Escanea para ver video del caso de éxito

# EL RESULTADO

Para la Subdirectora de división de cuartos, Catalina Moya, los beneficios después de la implementación han sido muy notorios en todo sentido. “Los clientes pueden tener comunicación desde cualquier parte del hotel con su mayordomo, ya sea para que le realicen la limpieza más tarde u otro día, consejos de restaurantes e incluso cuidarlos cuando van a alguna visita fuera del hotel como Chichén Itzá. Además, internamente podemos atender solicitudes más rápidas y con esto mejorar la conexión con los huéspedes. Internamente hemos hecho grupos de trabajo a través de Wave, podemos enviarnos fotos, videos y dar un mejor seguimiento. Asimismo, poder actualizar el sistema PMS desde unos cuantos clics a través de Wave. Salidas, entradas, consumos extras, liberación de habitación y muchas funciones más. Y personalmente, me encanta tener la extensión de mi oficina en mi celular; paso mucho tiempo fuera de ella revisando detalles, si no tuviera esto, mi trabajo sería más complicado.

El ingeniero Bryan Roman nos brinda sus comentarios desde la parte técnica. “La experiencia que he tenido ha sido muy buena al momento de trabajar en la solución híbrida de la UCM6308 y RemoteConnect, nos ha facilitado la gestión ya que puedes acceder a los equipos desde cualquier parte a través de la nube con [GDMS](#). Podemos administrar, actualizar de manera inmediata o programar actualizaciones, así como la configuración remota del mismo teléfono y extensión. Me gusta que Grandstream siga trabajando para desarrollar tecnologías enfocadas a la industria y nuestros problemas desde el área de IT se resuelvan de manera fácil.

Finalmente, Catalina comenta “Los clientes agradecen tener esa comunicación directa y se han mostrado muy amigables con la aplicación ya que es muy intuitiva; no necesitas entrenarlos, se familiarizan muy rápido y hace que todo sea más sencillo.”



**Ing. Bryan Roman**  
IT Operator Majestic Resorts



**Catalina Moya**  
Sub. Directora de división de cuartos