



COLABORAÇÃO COM A NEXTIRAONE

Roberto Almeida Santos
Financial Manager

“Estávamos à procura duma solução inovadora, que nos permitisse diferenciar da concorrência, e posso afirmar que a encontramos, nesta parceria entre a Portugal Telecom e a NextiraOne.”

Comunicações IP na mais recente unidade hoteleira do Funchal

O facto desta unidade hoteleira ser pioneira no turismo sénior na Região Autónoma da Madeira, criou a oportunidade de implementação de uma solução de comunicações tecnologicamente avançada capaz de disponibilizar toda uma nova gama de serviços, de acesso fácil e intuitivo.

O Cliente

O Golden Residence é um novo Hotel-Apartamento de quatro estrelas situado numa zona privilegiada do Funchal. Este empreendimento disponibiliza um total de 172 unidades de alojamento, incluindo quartos e apartamentos. O Golden Residence está preparado para receber e dar assistência a clientes com deficiências ou incapacidades físicas que necessitem de cuidados especiais. Proporcionar o máximo conforto aos seus hóspedes foi uma das preocupações, integrando uma unidade de saúde que inclui fisioterapia, ginásio, SPA, biblioteca, área de conferência e outras actividades para hóspedes de longa estadia.

O Desafio

Sendo o Golden Residence uma unidade hoteleira com um conceito inovador em termos arquitectónicos e de atendimento, estando até preparado para acolher hospedes que estejam em tratamento ou necessitem de alguns cuidados médicos, pretendiam também implementar uma infra-estrutura de comunicações fiável, flexível e convergente. Adicionalmente às 172 unidades de alojamento, o equipamento deveria ser dimensionado para 80 extensões destinadas ao Staff do hotel. Os hóspedes deveriam poder aceder de forma simples e intuitiva, a partir dos terminais telefónicos, aos diversos serviços disponibilizados pelo Hotel. Na gama de serviços a disponibilizar podemos incluir o acesso à Internet a partir dos quartos e cobertura wireless LAN (Wi-Fi) nos espaços públicos. A minimização dos custos operacionais e com comunicações deveria ser também um importante aspecto a considerar. Como é habitual no sector hoteleiro, o servidor de comunicações teria que ser integrado com o PMS (Property Management System) para simplificar a gestão diária da conta-corrente dos respectivos clientes.

Hoje em dia, um dos desafios que se coloca aos gestores deste segmento de mercado, é a possibilidade de poderem gerar novas fontes de rendimento e, em simultâneo, diferenciar-se da concorrência, pelo que a solução a propor deveria permitir a integração com aplicações inovadoras.



COLABORAÇÃO COM O HOTEL GOLDEN RESIDENCE

Pedro Morão
Director de Marketing e
Desenvolvimento de Negócio

“O mercado de hotelaria é um mercado fundamental para a NextiraOne, onde detemos uma sólida experiência e um vasto leque de clientes.

Com base nos requisitos do Cliente Golden Residence desenhámos uma solução que potencia serviços inovadores, capazes de acrescentar novas fontes de receita.”

A Solução

Para responder a estes requisitos a NextiraOne, em parceria com a Portugal Telecom, desenhóu uma solução FULL IP baseada nas plataformas de comunicações Cisco, complementada com a solução Nevotek V/IP Suite.

A infra-estrutura multi-serviços integrada baseia-se numa topologia em estrela constituída por um Cisco Catalyst 3560 e Cisco CE500. Os Catalyst 3560 de 24 e 48 portas 10/100 c/ PoE garantem o acesso aos terminais Cisco IP criteriosamente atribuídos em função do perfil dos utilizadores, e suportados no servidor de comunicações Cisco Call Manager (CCM) que controla todos os recursos. O CCM e os restantes servidores ligam-se ao switch de 12 portas 10/100/1000 CE500.

As ligações à rede pública móvel e fixa, interligação entre escritórios, servidor de fax e outros dispositivos analógicos, efectuem-se através de uma gateway Cisco 2811. A mobilidade é assegurada pelos Access Points Aironet AP1131AG e AP1242AG, que efectuem a cobertura das áreas comuns no interior e exterior do edifício garantindo as comunicações Wi-Fi de voz e dados. Foram também instalados router's para acesso à Internet para hóspedes e Staff, com configuração redundante. O controlo de custos no acesso Internet é assegurado pelo Cisco BBSM e a gestão hoteleira pela aplicação de front-office NewHotel.

Sendo a alta disponibilidade um requisito fundamental para o Golden Residence, a solução implementada inclui a duplicação do Cisco Call Manager permitindo que, em caso de falha de um dos servidores, as comunicações continuem a ser processadas sem disrupção. Complementarmente, e em caso de falha de energia, o funcionamento dos servidores CCM é assegurado pela colocação em serviço de 2 fontes de energia ininterrupta - UPS - também em redundância.

A aplicação Nevotek V/IP Suite, acessível a partir de um terminal com visor de grandes dimensões, táctil e a cores, permite aos hóspedes acederem de forma simples e intuitiva aos serviços disponibilizados pelo hotel - basta uma simples pressão sobre os ícones que aparecem no visor do terminal. A título de exemplo, e através do terminal Cisco touch screen, o serviço despertar pode ser facilmente activado premindo directamente no símbolo “despertador” que aparece no visor. Se não possuir PC, o cliente pode ainda assim enviar um e-mail premindo o “envelope” no visor, gravando vocalmente a mensagem que pretende enviar, a qual será posteriormente transmitida como um ficheiro wav anexo.

É de salientar que no visor dos terminais dos hóspedes estão ainda disponíveis outros serviços como a consulta dos horários dos voos, meteorologia, câmbio das principais moedas, mapa das cidades e reserva de pequeno-almoço. O mais importante é que o visor funciona como um Internet browser que recorre a protocolos standard existentes no mercado como o XML, o que possibilita o desenvolvimento e integração de novos serviços. Como telefones de apoio nos quartos e para locais como recepção, copas, bar e restaurantes, foram instalados os telefones 7906G. Como posto de operadora temos o telefone 7961G com o modulo de teclas 7914.