

NETGEAR®

EST. 1769
Blundell's
EST. 1804



Для нас, как для независимого (несетевого) отеля премиум класса, самый высокий уровень обслуживания гостей – основа успеха в нашем бизнесе. Благодаря NETGEAR обновление системы WiFi в нашем отеле прошло идеально гладко.

Наименование заказчика: БИЛС Отель

Размер компании: 2 отеля, 4*

Отрасль: гостиницы и досуг

Web-site: www.bealeshotels.co.uk

Регион: Хердвордшир, Англия

Область: Гостиничный бизнес и сфера досуга

БИЛС Отели смогли произвести впечатление на своих гостей, предоставив им WiFi самого современного уровня

Информация о компании:

Отели БИЛС – это семейный, независимый бизнес, основанный еще в 1769 году. Комплекс состоит из двух отелей 4* в Хартфордшире, которые пользуются заслуженной популярностью. Каждый отель имеет свой неповторимый характер. Вест Лодж Парк предоставляет традиционный отдых вдали от городской суеты. Это 59 роскошных номеров и 35 акров живописной территории. В отличие от него Билс Отель - это яркий недавно построенное здание, со стеклянным фасадом, 53 спальнями и современным интерьером. Несмотря на различия между форматами, оба отеля гордятся тем, что предлагают исключительный уровень обслуживания клиентов.

ПРОБЛЕМА/ЗАДАЧА

Бесплатный и надежный беспроводной доступ в Интернет – этого сегодня постояльцы ждут от любого отеля. И отели БИЛС, конечно, не стали исключением. Немало гостей приезжают в комплекс в течение недели, в рабочие дни – в командировки и по делам. Так что надежный доступ в Интернет очень важен для них, позволяя им оставаться на связи с офисом. И они рассчитывают получить надежный беспроводной доступ в сеть не только в номерах, но также и в общественных зонах отеля. Кроме того, проведение конференций и мероприятий – это значимая составляющая бизнеса. И участникам мероприятий также требуется хороший Интернет, чтобы они

могли легко подключаться и взаимодействовать как с другими участниками конференций, так и с пользователями глобальной сети, и просто выходить в социальные сети, обмениваться фотографиями и видео с другими пользователями.

Растущий поток посетителей делал нагрузку на беспроводную сеть все больше и больше.

Имевшийся дизайн сети и ограниченное количество точек доступа привели к тому, что многие гости стали терять сигнал, оказывались вне зоны действия сети. Сотрудникам отеля приходилось тратить массу времени и сил на попытки решить проблемы постояльцев с доступом в сеть, вместо полноценного обслуживания клиента. Несмотря на все усилия персонала, от гостей начали поступать негативные отзывы о проблемах с доступом постояльцев к сети Интернет. Учитывая высокие стандарты отелей, управляющий директор Эндрю Бил, принял решение кардинально решить возникшую проблему, чтобы сохранить высокий уровень сервиса для постояльцев. Восстановление надежной работы ИТ-инфраструктуры стало критичным условием сохранения репутации комплекса, в который довольные гости возвращаются снова и снова.

Мы рады, что можем опереться на компании DMB и NETGEAR, которые гарантируют нам бесперебойную и функциональную работу нашей беспроводной сети. Это позволяет нам предоставлять нашим гостям высочайший уровень сервиса, который они и ожидают от наших отелей.

Крис Холл, Генеральный Директор БИЛС Отелей

РЕШЕНИЕ

Поскольку отели БИЛС не обладают собственной ИТ-службой, компания обратилась к местному поставщику ИТ-услуг - DMB Computer Services Ltd, чтобы получить комплексное решение возникшей проблемы. Поскольку отели предоставляют гостям доступ в сеть без дополнительной оплаты, требовалось недорогое, но надежное решение, без каких-либо скрытых издержек. Оценив требования заказчика, компания DMB рекомендовала решение от NETGEAR, как наиболее надежное и экономически эффективное.

Оба здания имеют свои особенности, которые осложняют работу беспроводной сети: в Вест Лодж это толстые бетонные стены, не пропускающие сигнал, а в Билс Отеле – это множество стеклянных окон и сложные формы помещений. Специалисты NETGEAR и DMB провели полный аудит зданий, чтобы подготовить проект сети, полноценно охватывающей все помещения и территории и обеспечивающей всех гостей устойчивым и скоростным Интернетом везде и всегда.

Модернизируя существующее решение, компания NETGEAR вдвое увеличила число точек доступа на территории комплекса, в обоих зданиях и между ними, что обеспечило полное покрытие без «мертвых» зон. Также в каждом здании было размещено по одному центральному беспроводному контроллеру сети. Это обеспечило полный контроль сети, удобный мониторинг и простое управление.

Чтобы полноценно увеличить эффективность сети и подключить необходимое количество точек доступа была проведена замена ADSL линий на оптоволокно.

Ключевым аспектом проекта было обеспечить простой гостевой доступ в сеть, не требующий от пользователя сложных настроек.

При реализации проекта компания NETGEAR обеспечила сохранение эстетики зданий, точки доступа были размещены так, чтобы обеспечивать покрытие, но не нарушать внешний вид, оставаться незаметными.

Продукты, установленные в ходе модернизации:

Products installed as part of the upgrade included:

- 37 двух-диапазонных точек доступа премиального уровня WNDAP660 ProSAFE

- 2 беспроводных контроллера премиального уровня WC7600 ProSAFE
- 5 лицензий на беспроводные точки WC10APL 10
- 3 гигабитных PoE смарт-коммутатора GS728TP ProSAFE 24-port 1000base-T
- 3 гигабитных PoE смарт-коммутатора GS110TP ProSAFE 8-Port

РЕЗУЛЬТАТЫ

Крис Холл, генеральный директор, уже отмечает изменение ситуации с запуском новой системы. Положительные отзывы звучат и от постояльцев отелей, и от персонала.

Надежность системы позволила наконец сотрудникам не тратить время на реакцию на жалобы постояльцев на проблемный Интернет, и сосредоточиться на самом главном – обеспечении максимально эффективного сервиса для гостей. Кроме того, специалисты отеля получили возможность самостоятельно контролировать сеть, проверять уровень сигнала и работоспособность всех участков сети без помощи внешних инженеров. В случае возникновения сложных задач, сотрудники NETGEAR и DMB всегда доступны и готовы предоставить необходимую поддержку.

Самое лучшее подтверждение успешности проекта – удовлетворенность клиентов. После внедрения новой сети отеля не получили ни одной жалобы на качество WiFi подключения. Гости отмечают в своих отзывах отличное обеспечение доступом к сети Интернет всех своих устройств, как для бизнес-задач, так и для развлечений.