

mei 2016

BUSINESS CASE

**PULITZER AMSTERDAM BIEDT GASTEN
ZORGeloos WI-FI DANKZIJ RUCKUS WIRELESS**

ZoneFlex H500 Indoor AP's

SmartZone 100

ZoneFlex R500 Indoor AP's

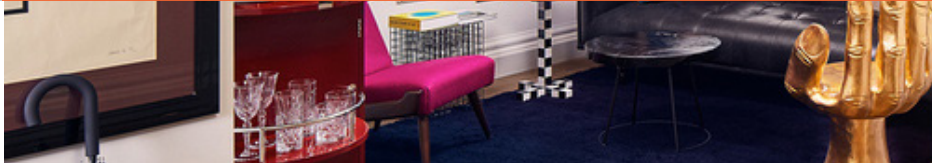


DeLorentz & Partners
Kennis. Passie. Resultaat.

PULITZER
AMSTERDAM



Pulitzer Amsterdam biedt gasten zorgeloos Wi-Fi dankzij Ruckus Wireless



Bij bezoek aan een hotel staat of valt de beleving met de geboden services. Een goed werkende Wi-Fi verbinding is voor gasten uitermate belangrijk, aangezien tijdens een verblijf niet alleen wordt gecommuniceerd via een mobiel apparaat of laptop, maar ook entertainment een belangrijke rol is gaan spelen. Voor Pulitzer Amsterdam betekende de grootscheepse verbouwing van de 25 aaneengesloten karakteristieke grachtenpanden een uitgelezen kans om met Ruckus Wireless een nieuwe standaard voor Wi-Fi neer te zetten.

“Gasttevredenheid staat voor ons bovenaan de prioriteitenlijst”, zegt Dominic de Boer, IT Manager bij Pulitzer Amsterdam. “Wi-Fi is één van de eerste zaken waar gasten bij bezoek aan het hotel naar vragen. Als gasten geen goed Wi-Fi bereik hebben, is dat een enorme afknapper; het is net zo belangrijk als een goed bed. De verbouwing van het hotel was hét moment om ook de IT-infrastructuur aan te pakken en mee te gaan in de trend dat alles wordt gedigitaliseerd. Doordat alles communiceert over IP, heb je een goede infrastructuur nodig.”

Pulitzer Amsterdam heeft tijdens de verbouwing een nieuw Wi-Fi netwerk geïmplementeerd met de producten van Ruckus Wireless, samen met een vast netwerk van Juniper Networks om alle 227 kamers te voorzien van de beste internet verbinding.

PULITZER AMSTERDAM

Vertoeven in het Pulitzer is een historische ontdekking van een roemrijke geschiedenis die teruggaat tot in de Gouden Eeuw. Het hotel is gesitueerd in 25 grachtenpanden uit de zeventiende- en achttiende eeuw die ooit het décor waren van toonaangevende handel en de flamboyante Nederlandse aristocratie.

UITDAGINGEN

- Een gegarandeerde dekking van het Wi-Fi-sigitaal door het gehele hotel.
- Nieuwe Wi-Fi-omgeving zal aan hoge eisen van hotelgasten moeten voldoen

OPLOSSING

- Smart Wi-Fi producten
- BeamFlex+ adaptive antenne technologie
- Seamless roaming
- Netwerk met een grote bandbreedte

PRODUCTEN

- ZoneFlex H500
- ZoneFlex R500
- SmartZone 100
- Switches en firewalls van Juniper





Op elke kamer en in elke publieke ruimte een Wi-Fi-access point

De werkzaamheden aan de 25 grachtenpanden van het hotel in hartje Amsterdam zijn gestart in april 2015 en worden in de zomer van 2016 afgerond. Daarbij worden alle kamers uitgerust met een Ruckus ZoneFlex H500 Access Point, die speciaal is ontwikkeld voor de hospitality markt. In de 30 publieke ruimten beschikt Pulitzer Amsterdam nu over de ZoneFlex R500 Access Points. Naast gratis Wi-Fi verzorgen de AP's IP-tv op de kamers en is er een koppeling met de minibar gemaakt. Op het gecombineerde Ruckus/Juniper netwerk zijn ook alle kantoorruimten en zakelijke systemen aangesloten.

“Bij een hotel met deze statuur horen geen Wi-Fi klachten en toch bestaan er genoeg hotels waar Wi-Fi niet goed is geregeld”, zegt Marcel Roovers, Account Manager bij DeLorentz & Partners en verantwoordelijk voor de realisering van het netwerk. “De opzet van het netwerk in combinatie met training in beheer van het netwerk voor IT-management, maakt de kans op problemen nihil. Wij werken al jaren met Ruckus omdat zij in de hospitality markt telkens opnieuw bewijzen de beste keuze te zijn met onderscheidende en gepatenteerde technieken. Bij Pulitzer Amsterdam hebben we een toekomstvast netwerk gerealiseerd welke ieder moment kan worden uitgebreid met de nieuwste technische ontwikkelingen”.

Monitoring via een eenvoudig dashboard in de cloud

Naast tevredenheid over de betrouwbaarheid dankzij ingebouwde redundantie en snelle verbindingen, ervaart De Boer toegenomen controle over het vernieuwde netwerk als één van de grootste pluspunten. “Met de eerdere coaxverbindingen en AP's van verschillende leveranciers ondervonden we menigmaal storingen. Nu kan ik via een cloud-gebaseerde interface nauwgezet de status van het netwerk in de gaten houden en problemen via een dashboard remote oplossen. Ik hoef niet langer op een ladder te gaan staan om apparaten af te stellen”.

“Deze implementatie was een uitdaging vanwege de bouwstijl van de reeds honderden jaren oude grachtenpanden – soms met hele dikke muren. Door de Wi-Fi specialisten van DeLorentz & Partners zijn er metingen verricht om overall in het hotel een goed Wi-Fi signaal te garanderen. Nu kun je met je smartphone door het hele hotel lopen zonder het signaal kwijt te raken”, geeft Roovers aan.

De nieuwe situatie verschilt sterk met de oude implementatie. “Vroeger was alles strikt gescheiden”, legt De Boer uit. “Er bestond een apart netwerk voor de kantoren dat geen draadloze connectiviteit bood. Voor de gasten was er een ander netwerk op aparte switches waarbij verschillende antennes werden gebruikt zonder toepassing van een controller. Vanwege de oudere bekabeling konden we geen diensten als IP-tv bieden, terwijl dit soort diensten wel bij een modern hotel geëist worden. Nu hebben we dat in één keer goed aangepakt, zijn de klanten tevreden en de eerdere klachten over Wi-Fi horen we niet meer terug.”

De explosieve toename in gebruik van Wi-Fi binnen Pulitzer Amsterdam is voor De Boer indicatief dat het belang van goede Wi-Fi cruciaal is. “Je krijgt vooral klachten als de Wi-Fi niet goed is”, zegt hij. “Dan schrijven ze dat ook op recensiesites, wat funest is voor je reputatie.”



Flink toegenomen bandbreedtegebruik

Naast dat hotelgasten via hun mobiele apparaten via Wi-Fi zorgeloos willen communiceren, hechten zij ook veel waarde aan entertainment. “De rol van entertainment voor hotels is drastisch veranderd”, vertelt De Boer. “Voorheen hadden we een pay-per-view systeem waarmee mensen films konden kopen, maar het gebruik daarvan nam snel af. Nu brengt iedereen mobiele apparatuur mee, waarop ze niet alleen werken maar ook films en series kijken. Dat vraagt veel van het netwerk. Toen ik acht jaar geleden hier begon, hadden we een 20 MB lijn voor het hele hotel. Momenteel zitten we op 500 MB, maar als we helemaal open zijn, gaan we naar 1 GB. Dat zijn gigantische verschillen.”

Ondanks het hoogwaardige netwerk waarin het hotel nu heeft geïnvesteerd, wil het niet de reputatie opbouwen van gadgethotel. “Dat is niet de bedoeling van deze implementatie”, geeft De Boer aan. “Wij staan voor persoonlijk contact en toegankelijke services. Het is niet onze stijl om op een landingspagina commerciële aanbiedingen te doen. Voor ons was het belangrijkste een infrastructuur te hebben waarop alles vlekkeloos werkt en dat alle systemen heeft aangesloten.”

Slimme infrastructuur waarbij security voorop staat

Marcel Roovers vertelt dat DeLorentz & Partners op basis van de specifieke eisen en wensen van Pulitzer Amsterdam een compleet nieuw netwerk heeft ontworpen. “Van de vereisten hebben wij een deel doorvertaald, maar ook voor een deel onze eigen ervaringen erin meegenomen. Zo hebben we goed rekening gehouden met security, wat momenteel in hotels echt een hot item is. Beveiliging bij hotels inregelen is met de vele systemen geen sinecure.”

Te denken valt aan systemen voor boekingen, beveiligingscamera's, gebouwbeheer, telefoonverkeer en de eerder genoemde IP-tv en minibar. “Deze moeten allemaal samen in het netwerk met elkaar kunnen communiceren.” Volgens Roovers was de uitdaging hierbij om zowel communicatie te faciliteren als bepaalde onderdelen voor elkaar afgesloten te laten zijn. “We hebben daarom in het netwerk een infrastructuur met afgeschermden lagen aangelegd, vergelijkbaar met een snelweg, waarbinnen systemen op verschillende snelheden communiceren. In de Juniper firewall wordt bepaald welke afritten er zijn. Dus met andere woorden, welke systemen op gezette momenten met elkaar contact kunnen hebben.” Roovers geeft aan dat deze routing op één plek is toegepast. “Hierdoor wordt beheer heel gemakkelijk en minimaliseren we de impact als het ergens misgaat.”





DeLorentz: wij leveren geen product, maar een resultaat

De gehele implementatie is volgens een prettige onderlinge samenwerking verlopen. “Als DeLorentz & Partners doen we meer dan alleen het leveren van dozen. Dat is niet meer van deze tijd. Wij leveren kennis en ervaring en hechten groot belang aan het opbouwen van een duurzame relatie. In onze visie neem je klanten mee in het proces van kennis en kunde”, zegt Roovers. Als reactie hierop geeft De Boer aan: “Juist daar ben ik heel blij mee. Dankzij de intense samenwerking, aangevuld met de Ruckus Wireless training, weet ik precies welke mogelijkheden de systemen bieden.”

Pulitzer Amsterdam is dankzij de nieuwe netwerk infrastructuur klaar voor het leveren van de beste hotelervaring aan al haar gasten en blijft in de toekomst de beste technieken toepassen om deze ervaring te allen tijde te kunnen optimaliseren.

“ Een stabiel netwerk is cruciaal voor onze bedrijfsvoering; zowel intern voor alle medewerkers die met systemen werken als wel het Wi-Fi netwerk dat wij aanbieden aan onze gasten. Onderzoek heeft uitgewezen dat een goede Wi-Fi structuur direct effect heeft op de gastbeleving die onze gasten ervaren; Wij zijn enorm blij met de support en expertise die DeLorentz & Partners ons heeft gegeven. ”

Alexander van Gastel
General Manager Pulitzer Amsterdam



Het Amerikaanse bedrijf Ruckus Wireless is gespecialiseerd in het ontwikkelen van Wi-Fi apparatuur. Dankzij gepatenteerde technologieën levert de Wi-Fi apparatuur van Ruckus Wireless uitstekende dekking, betrouwbaarheid en gebruikersgemak. De Smart Wi-Fi producten zijn speciaal ontwikkeld om snelle en betrouwbare in- en outdoor Wi-Fi connectiviteit te bieden op de meest veeleisende locaties, voor veel gelijktijdige gebruikers.

www.ruckus.nl



DeLorentz & Partners ondersteunt allerlei bedrijven bij de levering, ontwerp, ontwikkeling, implementatie, beheer en onderhoud van ICT-infrastructuren. Voor nieuwe en voor bestaande omgevingen verzorgt DeLorentz & Partners upgrades, migraties en aanpassingen van bestaande ICT-infrastructuren. Directeur André van Dam: “Voor onze klanten zijn we bovendien 24 uur per dag, 7 dagen per week voor vragen en problemen bereikbaar.”

www.delorentz.nl



Ontdek typisch Amsterdamse elegantie in een verrassend doolhof van vijftientig samengevoegde grachtenhuizen daterend uit de Gouden Eeuw. Een verborgen wijkje met intieme kamers, serene binnentuinen, meeting & event ruimtes, een klassieke hotelbar en een restaurant dat ongecompliceerde maar schitterend bereide gerechten serveert. Het Pulitzer is een unieke mix van historisch en modern vakmanschap, verscholen in de iconische grachtengordel.

www.pulitzeramsterdam.com

