Comunicación de **Voz y Datos** en los hoteles **La casa del Patrón y Nagusi**

El pueblo de Murguia, la capital del valle de Zuia en Álava que se ubica sobre las estribaciones del parque natural de Gorbeia, aparte de ser un lugar de excepcional belleza paisajística, se encuentra a tan sólo 15 minutos de Vitoria y 30 minutos de Bilbao. La combinación del entorno rural con la cercanía de las principales ciudades del País Vasco, lo convierte en un lugar ideal para el descanso después del ajetreo urbano.

Hoy en día, gracias a la última tecnología de redes instalada por la cadena hotelera Kakel Hostelería S.L. en dos hoteles de esta localidad, los visitantes pueden disfrutar del encanto rural sin dejar de estar conectados a los servicios de Internet, y todo a un precio que permite al hotel ofrecer este servicio como valor añadido.

La Casa del Patrón está ubicada en una residencia señorial de principios de siglo XX, rehabilitada en 1995, en cuya fachada destacan amplias balconeras cerradas de madera y cristal. El hotel cuenta con 14 habitaciones, todas dobles y exteriores y entre los servicios incluidos está el hilo musical, televisión, teléfono, aire acondicionado y garaje.

El Hotel Nagusi es de reciente construcción y cuenta con un total de 27 habitaciones. A la hora de construir este nuevo hotel, las empresas Kakel Hostelería S.L. y Lau Siro 4 Corporación Hotelera S.L., se plantearon la posibilidad de implementar un sistema de comunicación único para ambos hoteles del grupo, que aprovechara las tecnologías existentes para proporcionar un servicio eficaz y económico de voz y un sistema de banda ancha de alta calidad y disponibilidad, evitando la necesidad de desplegar doble cableado en todas las habitaciones. Hoy en día es cada vez más habitual que las grandes cadenas hoteleras cuenten con una red de acceso inalámbrico a Internet como servicio diferenciador para atraer a los clientes. Kakel Hostelería S.L. se planteó el reto de instalar estos servicios pero en este caso en un proyecto a escala reducida, y con la opción de ampliar el servicio a otros hoteles según vayan aumentando sus necesidades.

El integrador de sistemas, Alhambra-Eidos, ha respondido a este desafío, mediante el despliegue de una red convergente de voz y datos con tecnología de Cisco Systems, una solución que ofrece diversas ventajas como una menor inversión, al no ser necesario el despliegue de dos sistemas independientes y al contar con procedimientos simplificados de soporte y configuración que disminuyen los gastos operativos.

La Telefonía IP

De forma habitual, las organizaciones siempre han mantenido en sus infraestructuras dos tipos de redes separadas, sin puntos comunes de conexión. Por un lado, se hace uso de la red de voz; que es una red de conmutación de circuitos que generalmente se contrata a un operador. Por otro lado, para las comunicaciones de datos se utilizan las redes de conmutación de paquetes, tanto de forma interna (para la comunicación entre los equipos informáticos de una oficina, o entre delegaciones) como para mantener el contacto con el exterior.

En este marco de doble mundo aparecen tecnologías de integración como es el caso de la que nos ocupa, la Telefonía IP. Esta tecnología permite transportar llamadas de voz a través de las redes de datos, públicas o privadas. Ello se consigue digitalizando y fragmentando las conversaciones de voz en paquetes, que se someten después a

compresión y se transmiten independientemente por una red de datos hasta su destino. La telefonía IP utiliza la tecnología de Voz sobre IP (VoIP) para transportar la voz, pero además ofrece todas las funcionalidades habituales de la telefonía tradicional, y aporta innumerables ventajas. Desde importantes ahorros en costes de comunicaciones y mantenimiento, hasta todo un nuevo abanico de aplicaciones accesibles desde los Teléfonos IP orientadas a mejorar la productividad.

Requisitos de Kakel Hostelería S.L.

Un sistema completo de telefonía IP para 2 hoteles sin necesidad de disponer de 2 centrales telefónicas unidas mediante línea pública.

Un esquema de telefonía IP en 27 habitaciones en un hotel, 14 habitaciones en otro y 9 puestos de PC.

Sistema de acceso a Internet de banda ancha (2 MB) con alta calidad y disponibilidad.

Electrónica de red.

Sistemas de servidores y PC's.

Asesoramiento de todo el proyecto por una empresa multidisciplinar y experta en las soluciones de Cisco.

Ventajas de la solución desplegada

Ahorros en costes de comunicación y despliegue

Gracias a la infraestructura de red de Cisco y a la implantación de Alhambra-Eidos, **se han reducido los costes en las comunicaciones de voz en aproximadamente un 50 %** ya que tanto las llamadas entre los diferentes hoteles, como las llamadas entre la sede central y estos, no suponen un coste adicional al de las comunicaciones de datos. **De esta forma se obtiene un retorno de la inversión de entre 6 y 12 meses.** Las características de la nueva red permiten ampliar el número de conversaciones simultáneas entre la sede central y los centros remotos en función de las necesidades cambiantes de la empresa. Asimismo, el servicio permite la administración centralizada de todos los dispositivos telefónicos, tanto los teléfonos IP de Cisco como los terminales analógicos tradicionales, que se conectan a la red IP mediante interfaces Windows de fácil manejo. De esta forma, no ha sido necesario sustituir los teléfonos tradicionales de los que la compañía ya disponía, sino desplegar un esquema de red mixto entre teléfonos IP y tradicionales.

Se ofrece un servicio con una alta calidad de voz, y cualquier usuario de teléfono IP tiene su extensión disponible en cualquier teléfono IP conectado a la red, así las llamadas pueden ser desviadas a cualquier punto de la sede o de los centros hoteleros sin coste de llamada y de forma automática gracias a la integración CTI con un sistema IVR (Respuesta Vocal Interactiva) que actúa de despertador e informador del menú del restaurante.

Integración con Servicios Avanzados

La solución está completamente integrada con los sistemas de Operadora Automática con reconocimiento vocal en diversos idiomas como el castellano y el inglés y se integra fácilmente con todos los sistemas de mensajería unificada como faxes, mensajes de voz y SMS. Desde el cliente de correo electrónico se pueden escuchar los mensajes de voz grabados a través de una extensión determinada, enviar y recibir documentos por fax, mensajes SMS, sin importar que la localización del usuario esté dentro o fuera de la oficina.

A través de las pantallas de los teléfonos IP, también se ofrecen servicios de valor añadido como el acceso, consulta y modificación de los datos corporativos mediante navegación XML.

Conectividad inalámbrica segura

La implementación cuenta con una solución inalámbrica gracias a la instalación de puntos de acceso *wireless* a lo largo de toda la zona que era necesario cubrir. El acceso de conexión es cifrado en el link de acceso mediante el intercambio privado de clave WEP, certificando así que ningún usuario que no disponga de derechos de acceso pueda acceder a la red. El sistema soporta la autenticación 802.1X y Calidad de Servicio *(QoS)* y se permite la incorporación de los teléfonos IP inalámbricos de Cisco. Los usuarios pueden conectarse desde cualquier PC con conexión *WiFi* o bien mediante un PC con tarjeta PCMCIA que cumpla con el estándar 802.11b.

"Gracias a la implementación de la telefonía IP de Cisco, hemos reducido los costes de instalación por medio de una única infraestructura de voz, vídeo y datos. Cuando planteamos la posibilidad de proporcionar estos servicios en los centros de Kakel Hostelería S.L., elegimos a Cisco Systems por la alta calidad y escalabilidad de la solución que ofrecían y porque nos permiten realizar la implementación de forma gradual sin prescindir de los dispositivos de telefonía existentes", ha afirmado Daniel Ordoqui de Kakel Hostelería S.L. *"El integrador Alhambra-Eidos ha desplegado la solución con rapidez y asegurándonos la integración con las otras soluciones del mercado," continúa.*

"Las soluciones de Cisco Systems proporcionan una alta calidad de voz y una gran fiabilidad de la conexión. Esto se evidencia en la aceptación del mercado, de analistas independientes de la industria y los premios recibidos por sus soluciones de comunicación IP. Asimismo, los estándares abiertos permiten desplegar de forma gradual los componentes de Cisco Systems, según vayan cambiando las necesidades de la empresa, aprovechando así el equipamiento anterior.", ha dicho José Luis Martín de Alhambra-Eidos.

www.casadelpatron.com
www.hotelnagusi.com

Cisco Systems España
Avenida de la Vega 15
28100 Alcobendas
Madrid
Tel. 91 201 20 00
www.cisco.es

Cisco Systems tiene más de 200 oficinas en los siguientes países y regiones. Las direcciones, números de teléfono y de fax pueden encontrarse en el sitio Web Cisco.com: www.cisco.com/go/offices.

Alemania Arabia Saudí Argentina Australia Austria Bélgica Brasil Bulgaria Canadá Chile China RPC Colombia Corea Costa Rica Croacia Dinamarca Dubai, EAU Escocia Eslovaquia Eslovenia España Estados Unidos Filipinas Finlandia Francia Grecia Hong Kong Hungría India Indonesia Irlanda Israel Italia Japón Luxemburgo Malasia México Noruega Nueva Zelanda Países Bajos Perú Polonia Portugal Puerto Rico Reino Unido República Checa Rumania Rusia Singapur Sudáfrica Suecia Suiza Tailandia Taiwán Turquía Ucrania Venezuela Vietnam Zimbabue

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.
Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas y Empowering the Internet Generation es una marca de servicio de Cisco Systems, Inc. o sus empresas afiliadas en otros países.