

Grupo Marta: Referencia En Innovación



Con soluciones Avaya la organización fortalece operaciones

Siendo una organización destacada en innovación, el Grupo Marta se apoyó en Avaya para la integración y actualización de una solución de comunicación que le ha permitido mejoras en la gestión operativa de las propiedades que administra así como también de sus futuros desarrollos para responder a las necesidades del más exigente mercado.

Pasión por el desarrollo

Para el Grupo Marta, estar al día con la última tecnología es muy importante. No solo para mejorar sus procesos de forma continua, sino para superar las expectativas de sus huéspedes y socios de negocio.

El Grupo Marta es una compañía familiar con pasión por el desarrollo de la industria turística en Costa Rica. Desde la administración hasta el desarrollo e inversión en bienes raíces turísticos, la organización trabaja de la mano con sus socios comerciales para lograr un ambiente sostenible caracterizado por la calidad, la especialización y las economías de escala.

En cuanto a la Administración de Hoteles y Restaurantes a través de los años, el Grupo Marta y sus afiliados han administrado seis diferentes marcas internacionales: Hampton Inn, Hampton Inn & Suites, Best Western, Holiday Inn Express, Restaurantes Denny's y Gray Line Tours. Actualmente, el experimentado equipo de la compañía maneja una red de cinco hoteles y tres restaurantes.

La unidad de desarrollo de Grupo Marta está vinculada al desarrollo de los hoteles y restaurantes de la compañía así como sus alrededores. Después de la apertura del Motel Bemo en 1960, los ejecutivos de la compañía pronto se dieron cuenta del valor que existía en el desarrollo



Desafío

Integrar sistemas telefónicos analógicos con grandes limitantes a uno moderno, digital, que les permitiera actualizarse y ponerse a la vanguardia en tecnología telefónica para poder apoyar el continuo desarrollo de la organización.

Valor Proporcionado

Adaptabilidad a una solución para el segmento hotelero con posibilidades de desarrollo futuro, mejoras en la operación y gestión de la organización, reducción de costos.

de las áreas aledañas a sus proyectos turísticos. Es así como desde 1970, la estrategia de desarrollo de Grupo Marta va más allá de hoteles y restaurantes aislados e incluye bienes raíces residenciales, comerciales y desarrollos mixtos.

Innovación continua

Con el objetivo puesto en crecimiento y sustentabilidad, el Grupo Marta se apoyó en Avaya para fortalecer su estrategia tecnológica, área liderada por Frank Rosich el cual comenta “La plataforma que teníamos era un plataforma muy vieja con centrales de más de 20 años, básicamente todas eran analógicas y no podíamos implementar muchos de los servicios de hotelería que necesitábamos para ofrecer mejores experiencias a los huéspedes”.

El grupo venía planificando cambios tecnológico entre sus planes de mejora, sin embargo hasta la llegada de Avaya, no existía empresa que pudiera ofrecer suficientes ventajas para poder ejecutar el plan “Nosotros veníamos manejando de hace mucho tiempo el tema del cambio de las centrales, lo que pasa es que comprar centrales nuevas sin que hubiera un upgrade tecnológico a un buen precio no nos estaba resultando posible”. Con la adquisición de Nortel por parte de Avaya había incentivos de migración en el mercado.

Como parte del plan, el “Grupo Marta firmó acuerdos con Avaya donde se destruían los equipos anteriores, se procesaban y reciclaban de manera responsable” ya que uno de los valores del Grupo Marta es ser amigables con el ambiente.

Rosich comenta que otras de las ventajas de trabajar con Avaya fue la posibilidad de adaptar las soluciones ofrecidas a su negocio “vimos que las centrales de Avaya ofrecían la posibilidad de instalar software hotelero y que se podía crear una interfaz con nuestros PMS’s entonces eso nos permitía resolver los retos desde el punto de vista operativo del hotel”.

Otro beneficio importante y de significativo interés era la posibilidad de generar integración como un pilar fundamental del Grupo Marta dado

“Estudiando la tecnología de Avaya vimos que estas centrales ofrecían la posibilidad de instalar software hotelero y que se podía hacer interfaz con nuestros PMS’s, eso nos permitía resolver retos desde el punto de vista operativo del hotel.”

– **Frank Rosich**, Director de Tecnología, Grupo Marta

las múltiples propiedades que manejan actualmente. “queríamos integrar y poder tener una plataforma unificada dentro de nuestra propiedad y así poder contactar a cualquiera de los miembros de la misma empresa, tanto administrativa de hoteles y de oficinas de soporte en una sola plataforma”.

Soluciones para ganar

Avaya y su partner local ETS Soluciones propusieron hacer un upgrade de las centrales de los hoteles, implementar una central virtual para la parte administrativa en el cual todas las centrales se enlacen entre ellas y pueda servir inclusive de back-up en caso de que haya algún problema con alguna de las centrales tener también un poco de redundancia para poder seguir dando el servicio a los hoteles.

“Avaya nos dio toda la parte de sustitución de centrales y la planificación de numeración para que todos los hoteles puedan hablarse entre ellos, lo cual es una ventaja pues ahora nuestros huéspedes pueden comunicarse por nuestra red interna, inclusive de un hotel a otro, si hay grupos muy grandes que necesitan colocarse en varios hoteles, sin tener que acceder a la red pública”.

El plan duró en ejecutarse 6 meses, y según comenta Rosich, “en realidad todo salió como se había planeado y sin sobresaltos. Los resultados se vieron de inmediato. El impacto monetario aún no se ha medido en su totalidad pero se calcula que solo en temas de facturación por el cambio de tecnología el ahorro es de un 30%”.

Uno de los elementos más satisfactorios fue el hecho de haber ejecutado el plan en los tiempos planificados junto con el proveedor. “El partner local de Avaya, ETS Soluciones se preocupó por tener todos los equipos, y la instalación a punto y eso en conjunto con el conocimiento técnico hicieron posible una ejecución impecable”. En hotelería, entrar en temporada alta sin equipos hubiese sido un problema.

Líderes en Avances

Rosich indica que “Grupo Marta está listo para hacer proyectos nuevos de unificación de plataforma para todas las demás áreas pues ya no estamos “amarrados”, inclusive estamos pensando utilizar esta plataforma para crear un call center y recibir nuestras propias reservaciones entre otras cosas que antes no era posible por la tecnología que teníamos”.

El visitante seguramente ya vivió las mejoras del Grupo Marta, como la marcación directa para múltiple servicios, obteniendo respuesta inmediata a muchos de los deseos del más exigente huésped.

El Grupo Marta siempre ha tenido la característica de ser un líder en la industria hotelera. “Mucho de lo que hace Grupo Marta lo copian otros hoteles, por ejemplo, nosotros fuimos los primeros en ofrecer llamadas internacionales gratis a cualquier país del mundo desde nuestros hoteles, eso no lo tenía ningún otro hotel más que nosotros. En el hotel Irazú vamos a hacer los primeros en tener conexión de fibra óptica directa a la habitación, lo que se traduce en que el la experiencia de internet de nuestros huéspedes será de altísima calidad” comenta Rosich.

En temas de procesos y gestión el Grupo Marta ha sido ampliamente reconocido y galardonado como referencia de calidad e innovación en la industria.

“El partner local de Avaya, ETS Soluciones se preocupó por tener todos los equipos, y la instalación a punto y eso en conjunto con el conocimiento técnico hicieron posible una ejecución impecable.” Frank Rosich, Director de Tecnología Informática.

“En realidad todo salió como se había planeado y sin sobresaltos. Los resultados se vieron de inmediato.”

- Frank Rosich, Director de Tecnología, Grupo Marta



Soluciones

- Avaya IP Office 500 V2, Preferred Edition
- Teléfonos digitales AVAYA Serie 1400
- Teléfonos IP Serie 1600 y E129
- Version de software: 9.1

Acerca de Grupo Marta

Grupo Marta es una compañía costarricense líder en la administración, desarrollo y propiedad de bienes raíces turísticos. El grupo ofrece a sus inversionistas experiencia en el campo, relaciones regionales positivas con diversas marcas turísticas y un equipo ejecutivo de alto calibre. Al ser dueños y operadores, Grupo Marta entiende las metas de los propietarios y opera para alcanzarlas. Para mayor información, por favor visite www.grupomarta.com

Acerca de Ets Soluciones

ETS Soluciones ofrece las soluciones de comunicación que ayudan a impulsar experiencias positivas, aumentan interacciones increíbles y marcan una diferencia real en el crecimiento empresarial. Ofrecen servicios de planificación y consultoría, diseño, implementación, administración y soporte técnico. Para mayor información, por favor visite www.etsoluciones.com

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.

