



# One & Only Palmilla



reynet.com.mx

## Tecnología Avaya al servicio del lujo y la hospitalidad

La tecnología Avaya es desde la década pasada parte esencial de la oferta de hospitalidad de One & Only Palmilla Resort, al proporcionarle las herramientas necesarias para mantener el servicio al cliente al más alto nivel. Hoy, a través de soluciones de movilidad, videoconferencia y telefonía IP los huéspedes disfrutan de grandes facilidades a lo largo y ancho de las instalaciones del hotel.

## Lujoso refugio de 60 años de historia

### Genuina hospitalidad

Si algo distingue a One & Only Palmilla es su ubicación, entre el agreste desierto y la playa más hermosa de las costas de la región donde se puede nadar, en las costas del Mar de Cortés, en Los Cabos, Baja California Sur. Este complejo turístico, que tan sólo en 2018 ha recibido más de diez reconocimientos, fue construido en 1956 por Don Abelardo Rodríguez, hijo del ex presidente de México del mismo nombre (1932-1934), como un lujoso refugio de 15 habitaciones.

Más de 60 años de historia después, forma parte de la cadena de 11 hoteles de lujo de One & Only Resorts que se han instalado alrededor del mundo, cuyo corporativo se encuentra en Dubái, Emiratos Árabes Unidos. No obstante, se preservó cuidadosamente su toque glamoroso en la creación de One & Only Palmilla Resort, el cual abrió sus puertas en febrero de 2004, tras una inversión de 250 millones de dólares.

**Desafío**

Renovar la infraestructura hacia las nuevas tecnologías orientadas a la hospitalidad, incorporar tecnología de movilidad que les ayude a ahorrar costos y soluciones de videoconferencia para uso interno y servicio a los huéspedes.

**Solución**

Avaya Workforce Optimization, Avaya Scopia, Avaya Equinox, Avaya Session Border Controller.

**Valor Proporcionado**

Reducción de costos en gastos de telefonía, mejores y más completos servicios a los huéspedes y mayor ubicuidad en los servicios de internet y productividad en su área de reservaciones.

En su línea de hospitalidad de lujo, tiene como mayor mercado a turistas californianos (70%), aunque también lo visita turismo de todas las latitudes del planeta (30%). “La historia de Palmillas se representa por su calidad de servicios de alto nivel –señala Marco Antonio Sainz, Director de Sistemas de One & Only Palmilla–, y el trato especial que dispensamos a nuestros clientes, al hacerlos sentir como si estuvieran siempre en casa. Los huéspedes son tratados con genuina hospitalidad y un servicio discreto, con el toque de frescura que aportan la calidez y el encanto locales”.

Actualmente, el resort cuenta con 173 habitaciones y dos villas. “Durante toda esta historia, nuestro enfoque ha sido utilizar tecnologías de vanguardia para poder ofertar una mejor calidad de servicio”, apuntó.

**Estándar corporativo**

Desde hace 14 años Avaya se ha convertido en un estándar corporativo de One & Only Palmilla, cuando se hizo la implementación de la plataforma Avaya Intuity y Avaya GuestWorks. Hacia finales de 2017, entre las facilidades que a One & Only Palmilla le interesaba incorporar, estaban el acceso inalámbrico de Internet a alta velocidad en cada habitación y en diferentes ubicaciones de todo el complejo, así como servicios de telefonía IP y herramientas que permitieran cargar aplicaciones externas de terceros para tener automatización en la suites, control del televisor, el audio, el aire acondicionado, el cine, e integrarlas a una plataforma.

“El año pasado decidimos hacer una renovación completa de la infraestructura, hacia las nuevas tecnologías orientadas a la hospitalidad de las soluciones de Avaya Workforce Optimization, implementando Avaya Scopia y los equipos del Avaya Session Border Controller para tener movilidad, punto fundamental para nuestra operación”, explicó Marco Antonio Sainz.

Entre los retos que One & Only Palmilla debía superar eran los gastos excesivos por la gran cantidad de teléfonos celulares contratados a través de un carrier y hacer eficiente la comunicación. “Los gastos mensuales que estábamos generando por telefonía celular oscilaban entre 300 y 350 mil pesos mensuales.

“Necesitábamos que todo el staff contara con una herramienta de comunicación y colaboración eficiente para optimizar todos los procesos internos y proveer un servicio de calidad hacia nuestro cliente, y a su vez obtener ahorros circunstanciales, manteniendo una extensión interna, evitando hacer gastos a través de carriers o terceros”, añadió.

**Tecnología propuesta**

Sin ningún preámbulo ni tratar de comparar lo que hoy en día ofrece la competencia, fueron directo con Avaya. A través del business partner Reynet la tecnología propuesta fue Avaya Equinox, solución para telefonía móvil y en el terreno de la videoconferencia, Avaya Scopia.

De acuerdo con el entrevistado, la implementación fue sorprendentemente rápida. “Comenzamos con Reynet el planteamiento del upgrade en octubre de 2017, iniciamos la implementación en noviembre del año y la puesta en marcha tomo 24 horas, así de fácil. Comprendió el armado



**La solución instalada representa una gran ayuda al área de Sistemas porque desde el punto de vista técnico, es mucho más eficiente y fácil de administrar.**

de equipos, el cut over y la transición fue con apenas cinco minutos sin servicio. Nos tomó una semana implementar las nuevas tecnologías de movilidad, hacer las configuraciones, las pruebas. Quedamos muy complacidos con el tiempo de implementación y con la facilidad con la cual lograron las transiciones”, relató el Director de Sistemas.

### **Ubicuidad y reducción de costos**

#### Conexión en la playa

La solución instalada representa una gran ayuda al área de Sistemas porque desde el punto de vista técnico, es mucho más eficiente y fácil de administrar. “Antes nos tomaba más tiempo planear y realizar una implementación. Ahora si llega un grupo de clientes y piden cinco extensiones en un salón y siete en otro, no necesitamos hacer tendidos adicionales. Con el equipo de telefonía IP es tan sencillo como configurar un puerto; gran parte de la infraestructura la tenemos desplegada en todas las áreas del hotel. La eficiencia y el tiempo de planeación se redujeron 80 por ciento”, aseguró el ingeniero Sainz.

“Con la telefonía IP ahora el cliente tiene todas las facilidades de comunicación, no importa si está en su habitación, el restaurante, el bar o la alberca. Podemos ofrecérselas en donde tengamos una conexión, incluso hasta en las playas, sin forzarlo a estar en un salón de conferencias o en su habitación. Podemos darle un abanico más grande de oportunidades. Nuestros clientes se quedan muy sorprendidos de que podamos brindarle ese tipo de soluciones”, señaló.

**“Estamos muy satisfechos con la manera en que Avaya nos ha respaldado y nos ha provisto de tecnologías para poder tener el éxito con nuestros clientes finales, que son lo más importante para nosotros.”**

—Marco Antonio Sainz,  
Director de Sistemas de  
One & Only Palmilla

La migración a la telefonía IP no sólo les ha aportado agilidad y ubicuidad sino reducción de gastos. “Financieramente, lo más tangible es el ahorro circunstancial que nos ha traído la solución de movilidad. La facturación de telefonía se abatió de 350 mil a 60 mil pesos mensuales, además de proporcionarnos eficiencia y comunicación instantánea, sin costos adicionales”, dijo.

### Videoconferencias y ahorros

La implementación de Avaya Scopia les da facilidades de videoconferencia. “Independientemente de ser un resort, nuestros clientes utilizan sesiones de videoconferencia. Internamente, Scopia nos permite tener una comunicación mejor y más eficiente con la corporación, donde también tienen implementado Scopia, y ahorros en largas distancias.

“En lo que toca al negocio, podemos ofertar la solución de videoconferencia a nuestros clientes, pues muchos no nada más vienen a descansar sino siguen con sus tareas diarias. Más que un beneficio económico, lo vemos como un servicio de valor agregado, una gran ventaja de comunicación”, explicó Marco Antonio Sainz.

Al cabo, han logrado crecer entre 35 y 40 por ciento la calidad de satisfacción del cliente. “Además, nuestro Departamento de Reservas ha incrementado al menos 40% su productividad. A través del contact center monitoreamos en tiempo real a nuestros agentes y medimos su productividad individual, qué tipo y volumen de llamadas tenemos, cuántos abandonos, cuáles se convierten a una reservación final, lo cual les da un gran panorama a nuestro Revenue Manager y al Director de Reservas, y eso se refleja en ingreso palpable para la compañía”.

### Beneficio exponencial

El papel que desempeñó Reynet fue destacado. “Son muy profesionales, están perfectamente capacitados para solventar cualquier problema y tienen un gran conocimiento del producto. Es una gran compañía que nos ha dejado un excelente sabor de boca. Con respecto a Avaya, después de tantos años de trabajar con la marca, reconocemos que es una empresa líder, con gran respaldo y calidad de productos. Tengo una experiencia de 20 años trabajando con equipos Avaya. Nuestro primer equipo que se colocó en la empresa estuvo 14 años y 9 meses prendido y hubiese durado 10 años más, si hubiésemos querido”, aseguró.

Entre sus planes a futuro está hacer la implementación de las verticales de hospitality de Avaya, utilizando los nuevos teléfonos Avaya Vantage para tener interface con restaurantes y solicitar alimentos desde la habitación, integrarlos con controles del aire acondicionado o la televisión. “Es la fase número 2, que vamos a trabajar con Avaya durante el último cuarto de 2018, para ejecutarlo en 2019. El monto de inversión que estamos considerando es de 400 mil dólares, con un retorno de inversión no mayor a dos años.”, finalizó Marco Antonio Sainz.



**“Es la fase número 2, que vamos a trabajar con Avaya durante el último cuarto de 2018, para ejecutarlo en 2019. El monto de inversión que estamos considerando es de 400 mil dólares, con un retorno de inversión no mayor a dos años.”**

**—Marco Antonio Sainz,**  
Director de Sistemas de  
One & Only Palmilla

## Soluciones

### Aplicaciones

- Avaya Equinox

### Sistemas

- Avaya Workforce Optimization
- Avaya Scopia
- Avaya Session Border Controller

## Acerca de Reynet Services

Tras 17 años de experiencia y una fructífera trayectoria en el área de soluciones en telecomunicaciones, Reynet Services S.A. de C.V., es un connotado business partner categoría Diamante de Avaya y un aliado estratégico de lotes más importantes y líderes en telecomunicaciones a nivel mundial. Desde su surgimiento se ha desempeñado con extraordinarios resultados en los campos de Comunicaciones Unificadas, Colaboración, Redes de Datos Seguridad, Video, Cloud, Centros de Contacto, así como servicios de soporte técnico especializado los 365 días del año. Con cuarteles generales en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, y oficinas diseminadas en la CDMX, Querétaro, Cancún y Tijuana su alcance comprende cobertura nacional.

## Acerca de One & Only Palmilla

Ubicado en medio de la geografía natural deslumbrante de la península de Baja California, en las costas del Mar de Cortés, One & Only Palmilla es un complejo turístico con más de 60 años de historia. Hoy forma parte de la cadena de 11 hoteles de lujo de One & Only Resorts que se han instalado alrededor del mundo, cuyo corporativo se encuentra en Dubái, Emiratos Árabes Unidos. En su línea de hospitalidad de lujo, lo visita turismo de todas las latitudes del planeta y tiene como mayor mercado a turistas californianos. Actualmente, el resort cuenta con 173 habitaciones y dos villas.

## 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](http://www.avaya.com/es)