

# Od pokoju dla letników do Hotelu na miarę XXI wieku

orange™





# Od pokoju dla letników do Hotelu na miarę XXI wieku

**Kto trafi do Hotelu Bania w Białce Tatrzańskiej doceni rozmach z jakim go zbudowano. Jednak początki ośrodka to puste pole i wiele lat ciężkiej pracy i zaangażowania. Historia rodziny Dziubasików ukazuje jak na „ściernisku” zbudowano „San Francisco”.**

W Białce Tatrzańskiej pierwsi turyści pojawili się w latach 20 minionego wieku. Tym, co ich tu od zawsze przyciągało jest unikalny, łagodny klimat, góralska gościnność, tradycja i kultura. Wszystko to nie zmieniło się do dziś.

Nazwa Hotelu Bania (Banya) pochodzi z języka staro-węgierskiego, w gwarze podhalańskiej Bania to kopalnia rudy lub kruszcu albo łagodne wzniesienie zarośnięte lasem.

Rodzina Dziubasików zaczęła od jednego pokoju dla letników, potem powstał Dom Wczasowy Janina, a w 1983 roku pierwszy wyciąg narciarski. W miejscu starej stajni powstały cztery apartamenty i nowa jadalnia. W tym czasie powstała firma Supersnow – producent armatek śnieżnych i systemów naśnieżania. Pomarańczowo-niebieskie armatki pracują dziś w setkach ośrodków narciarskich w Europie i Azji. W kolejnych latach zbudowany został trzygwiazdkowy pensjonat Bania. W pierwszym etapie oddane zostały 33 pokoje, w drugim kolejnych 17 pokoi i restauracja. Powstała również Terma Bania, nowoczesny park wodny zasilany źródłami geotermalnymi. Współczesny kompleks Hotelowy Bania powstał w latach 2011-2012, wyposażony w strefę Wellness & SPA i mini park dla dzieci. Obecnie trwają prace mające na celu oddanie do użytku kolejnego skrzydła konferencyjnego.





# Problemy i wyzwania

Bez sieci transmisji danych nie da się dziś prowadzić skutecznej promocji biznesu. Trudno komunikować się z klientami - odpowiadać na maile, aktualizować informacje o dostępności pokoi. A gdy goście pojawią się już na miejscu również mogą oczekiwać, że zapewnimy im możliwość korzystania z internetu. Widoki widokami, ale jeśli nie da się ich sfotografować i natychmiast umieścić na Facebooku, to tak jakby urlop się nie liczył. Tak przynajmniej uważa spora część młodego pokolenia.

Kilka lat temu - można by się dziwić. Dzisiaj biuro jest tam, gdzie akurat znajduje się pracownik, jego komórka i notebook. Z dowolnego miejsca na świecie, jeśli tylko jest tam dostęp do internetu, można ściągnąć pocztę, przygotować ofertę, raport, czy nawiązać połączenie głosowe lub wideo z rodziną czy też przyjaciółmi.

Dostęp do internetu w Hotelu Bania stanowił istotny problem głównie z uwagi na prędkość połączenia. Hotel jest duży, gdyż już pierwszym etapie miał 97 pokoi, 2 restauracje i sale konferencyjne, ma zatem wielu gości, którzy intensywnie korzystają z dostępu do sieci. Problemem była też infrastruktura dostępowa do sieci WiFi.

**W Hotelu Bania doskonale zdawano sobie sprawę z tego, że zwykły internet DSL nie zapewni właściwej przepustowości i stabilności łącza, aby zaspokoić potrzeby zarówno Hotelu jak i jego gości. W ten sposób stworzone zostały podwaliny do współpracy z firmą Orange, która już wcześniej dostarczyła kilkadziesiąt kart SIM do telefonów wykorzystywanych przez pracowników.**







# Wdrożone rozwiązania

Przyszła współpraca zaczęła się od transmisji danych i dostępu do internetu. Istotnym argumentem była niezawodność i oferowane bezpieczeństwo transmisji danych oraz możliwość przeniesienia telefonii analogowej na platformę VoIP.

Na potrzeby wewnętrzne Hotelu i jego call center uruchomiony został **Biznesowy VPN (2 x 6 Mbs)** i dodatkowo **łącze światłowodowe 800 Mb/s**. Był to pionierski projekt. Dodatkowo istniejący wcześniej DSL pozostał, jako łącze zapasowe.

Przy okazji rozbudowy obiektu o nowe skrzydło konferencyjno-Hotelowe ujednociono system dostępowy do sieci bezprzewodowej. Kolejnym etapem współpracy jest instalacja systemu **CISCO Meraki (Zarządzany LAN)**, który zapewni efektywny i niezakłócony dostęp do internetu poprzez sieć WiFi na terenie całego obiektu, zastępując istniejącą wcześniej już nieco przestarzałą i mało wydajną infrastrukturę. Wcześniejsze rozwiązanie było mało wydajne, zapewniało jedynie niskie prędkości, były również problemy z przełączaniem się pomiędzy poszczególnymi punktami dostępowymi w czasie ruchu gości po terenie obiektu.

**Nowe rozwiązanie pozwala zarządzać całą infrastrukturą, a do dyspozycji pracowników Hotelu oddana będzie konsola umożliwiająca pełną kontrolę nad siecią.**

Równolegle Hotel modernizuje swoje contact center dążąc do połączenia wszystkich kanałów komunikacji (telefonii, poczta elektroniczna, czat) na jednej platformie która jest zlokalizowana w Orange Data Center w Łodzi. Zapewnieniu niezawodnej komunikacji pomiędzy Hotelem a data center uruchomiony został specjalny bezpieczny kanał komunikacji (VPN).





# Okiem klienta

*Bania to Hotel dbający szczególnie o poziom usług dla gości. Stąd decyzja o wyborze najlepszych rozwiązań na rynku, które zapewnią naszym gościom komfort korzystania z sieci. Nowe inwestycje to duża zmiana w zakresie dostępności do internetu i stabilności łącza. Dla nas jest to kluczowa kwestia, gdyż obecnie na każdego gościa przypada 1,5 urządzenia podłączonego do sieci. Było to duże wyzwanie, które dzięki współpracy z Orange udało nam się skutecznie zaspokoić.*

***Jednocześnie poprawia się efektywność i komfort pracy naszych pracowników – dążymy do tego, aby osoba zalogowana do naszego systemu miała pełen wgląd we wszystkie kanały komunikacji. Z założenia wdrażane call center ma pełnić rolę systemu CRM, który pozwoli zarządzać kontaktami z naszymi gośćmi. Całość komunikacji pomiędzy gośćmi a pracownikami będzie w jednym „miejscu” i rozliczana z jednym operatorem. To również istotna zaleta, zwłaszcza że korzystamy również z telefonii mobilnej od Orange, która w ostatnich latach jest wyjątkowo niezawodna.***

**Karol Pilch**  
dyrektor sprzedaży Hotelu Bania