

CASE STUDY



NETHERLANDS



HOSPITALITY

NIEUWE INVULLING AAN HOSPITALITY DOOR FLEXIBELE BENUTTING VAN DE RUIMTE

THE STUDENT HOTEL

The Student Hotel wil op een nieuwe manier invulling geven aan de hospitality sector. Het hotel streeft ernaar om flexibele, veelzijdig inzetbare ruimtes te creëren die geschikt zijn voor uiteenlopende doelgroepen, afhankelijk van de locatie, de tijd van het jaar en het tijdstip van de dag. Dankzij de samenwerking met Aruba kan het bedrijf snel op elke locatie een flexibele, consistente en datagestuurde aanpak hanteren.



The Student Hotel profileert zich als een nieuwe vorm van gastvrijheid. Het wordt op de markt gezet als meer dan een hotel, met huisvesting voor studenten én ruimtes voor bijeenkomsten, coworking en evenementen. Voor deze waardepropositie zijn dan ook investeerders gevonden. The Student Hotel (TSH) heeft nu 16 locaties, verspreid over Europa, en meer dan 6000 kamers. Bovendien staan er nieuwe openingen op de planning.

“We zijn constant in ontwikkeling en gediversifieerder dan de meeste exploitanten”, aldus Henk Jan Boer, Director of IT Infrastructure and Support van het bedrijf. “Het zit in ons DNA om nieuwe mogelijkheden uit te proberen.”

CREËER EEN VEELZIJDIGE HOSPITALITY-ERVARING

De uitdaging voor TSH is om flexibel en toch gestandaardiseerd te zijn. Als bedrijf moeten we efficiënt draaien, maar ook kunnen inspelen op lokale kansen. We willen niet als eenheidsworst worden beschouwd, maar bepaalde faciliteiten en services moeten wel op elke locatie aanwezig zijn. Zo moeten gasten altijd over een hoogwaardige connectiviteit kunnen beschikken.

“Ons streven is om onze ruimtes veel flexibeler te benutten”, vertelt Mark Liversidge, Chief Digital & Experience Officer van The Student Hotel. “De uitdaging voor mijzelf en het technologieteam is om inzicht te krijgen in de onderscheidende behoeften en kansen van elke locatie. Beslissingen hiervoor worden genomen op basis van data.”

Mark licht toe: “Technologie stelt TSH in staat om de ruimtes voor meerdere doeleinden te benutten en connectiviteit in elke hoek van het pand is hierbij essentieel.”

NIEUWE HOTELS VERSNELD OPENEN

Het openen van een nieuw hotel blijft een proces dat veel tijd in beslag neemt. Er kan wel twee jaar zitten tussen de ondertekening van het contract en de opening van het hotel. Een eenduidige aanpak van het netwerk levert slechts marginale voordelen op voor de snelheid van oplevering. Maar het kan de zaken wel aanzienlijk vereenvoudigen.

Henk Jan zegt hierover het volgende: “Het mooie van Aruba is dat we alles vooraf kunnen configureren en daarna alleen maar op de spreekwoordelijke knop hoeven te drukken. De opening van de



VEREISTEN

- Zorg voor innovatie en integreer technologie in de hospitality ruimtes van de toekomst
- Breng netwerkbeheer bijeen bij één leverancier met één architectuur
- Vereenvoudig netwerkimplementaties om nieuwe hotels sneller te kunnen openen
- Garandeer een veilige verbinding voor de uiteenlopende gebruikers, 24/7

OPLOSSING

- WiFi 6 indoor Unified Access Points
- WiFi 6 Unified Access Points voor hospitality ruimtes
- Campus Core en Access Switches
- Redundante Headend Branch Controllers en VPN Concentrators (DC)
- Redundante Branch Gateways op elke locatie
- ClearPass Policy Manager netwerktoegangscontrole en configuratie
- Aruba Central cloudgebaseerd netwerkbeheer
- User Experience Insight-sensors (UXI)
- Aruba SD-Branch architectuur

RESULTATEN

- Een krachtige lokale internet-breakout, beveiligd via VPN
- Uniform beheer van LAN, WLAN, VPN, draadloos netwerk en firewall
- Genereren van gegevens over sitegebruik om informatie te verschaffen over mogelijke service- en ruimteverbeteringen
- Verzekerd van consistente netwerken, aangezien het bedrijf snel wil uitbreiden
- Integratie van nieuwe vastgoedtechnologie met een open architectuur
- Creatie van een platform voor nieuwe digitale diensten voor gasten en bedrijfsactiviteiten
- Aanzienlijke kostenverlaging, aangezien alle MPLS-contracten vervallen

hotels in Wenen en Delft, en een upgrade in Amsterdam waren anders nooit zo voorspoedig verlopen. Alles is gewoon een stuk eenvoudiger.”

Voor deze plug-and-play-functionaliteit is minder capaciteit nodig, zodat medewerkers zich op belangrijkere taken kunnen focussen. “De laatste twee weken voor de opening zijn altijd een uitdaging”, aldus Henk Jan. “Maar tegenwoordig hebben we een gestroomlijnder proces.”

TSH biedt vier hoofdproducten en -diensten aan: accommodaties, werkruimtes en coworking, leefomgevingen en ontmoetingsruimtes. Ze verschaffen TSH allemaal de mogelijkheid om nieuwe,



“ Ons doel is om onze ruimte veel flexibeler te benutten. Uitdaging is om inzicht te krijgen in de onderscheidende behoeften en kansen van elke locatie. Data vormt hierbij het uitgangspunt voor beslissingen. ”

MARK LIVERSIDGE

Chief Digital & Experience Officer, The Student Hotel

verbeterde klantervaringen te definiëren en aan klanten te leveren. Technologie vormt de kern van de transformatie die bij TSH plaatsvindt om de ruimtes flexibel aan te kunnen passen aan deze producten en diensten.

GESTROOMLIJNDE SERVICEVERLENING AAN GASTEN DANKZIJ DE NIEUWSTE VASTGOEDTECHNOLOGIE

Gezien de doelgroep is het niet verwonderlijk dat TSH-hotels al veel gestroomlijnde processen kent. Gasten kunnen zelf inchecken, er is een app om roomservice te bestellen of vergaderruimtes te boeken en de hotels beschikken over slimme deuren en kluisjes.

Mark licht toe dat de ervaring vergelijkbaar moet zijn met de luchtvaart. Gasten kunnen zelf vooraf met hun smartphone alle gewenste services selecteren en bij aankomst al over een digitale sleutel beschikken. Uiteindelijk kan zo ook bepaalde informatie van collega-gasten, gelijkgestemde contacten en evenementen in de buurt worden gedeeld. Alles is gericht op een optimale klantervaring, of het nu gaat om een flexwerker, student, evenementorganisator of lokale start-up.

Om de mobiele, digitale ervaring te bevorderen, is het belangrijk dat het bedrijf voorop blijft lopen op het gebied van dynamische vastgoedtechnologie. Hierbij is het essentieel dat externe systemen kunnen worden geïntegreerd.

“Een van grote voordelen van de architectuur van Aruba is het open karakter. Dit zorgt ervoor dat we nieuwe technologie kunnen integreren waar en wanneer dat nodig is”, aldus Mark.

UNIFORME INFRASTRUCTUUR EN EENDUIDIG BEHEER VANAF ÉÉN SCHERM

Het Aruba Edge Services Platform (ESP) biedt TSH de consistentie en integratie, en daarnaast ook de schaalbaarheid en flexibiliteit, die nodig zijn om op elke nieuwe locatie de juiste netwerkcapaciteit, prestaties en beveiliging te leveren.

Het netwerk bestaat in de kern uit Aruba 3810M-switches en distributielagen die zich naar een uniforme toegangslaag vertakken, gebaseerd op Aruba 2930F-switches met POE+ om de connectiviteit voor draadloze access points en andere apparaten zoals IP-camera's te ondersteunen. De volledige draadloze dekking wordt gegarandeerd door een groot aantal Aruba WiFi 5 & 6 access points (AP-535, AP-505 en AP-303P) met verschillende niveaus van high-density, afgestemd op openbare ruimtes, gastenverblijven en werkruimtes. Aruba AP-303H en AP-505H access points voor

de hospitality zorgen voor een uniforme bedrade en draadloze connectiviteit in de ruimtes.

De uitrol, de configuratie en het beheer van de gehele infrastructuur vindt eenvoudig plaats met Aruba Central. Op basis van een cloud-native microservices-architectuur biedt Central een uniform beheer vanaf één scherm. Alles wordt centraal aangestuurd en op de locaties hoeft je niets in te stellen en zijn er weinig resources nodig.

Mark: “In feite vormt Aruba de ruggengraat voor een essentiële connectiviteit van topkwaliteit. Met de softwarediensten van Aruba kunnen we de prestaties van de connectiviteit bewaken, beheren en optimaliseren.”

SOFTWAREGEDEFINIËRDE FLEXIBILITEIT BIJ DIENSTVERLENING AAN DE SECTOR

Het creëren van een verbeterde toegang tot internet en werktoe-passingen op het hoofdkantoor was een noodzakelijk onderdeel van de IT-transformatie van TSH, ofschoon interconnectiviteit en de performance tussen de vestigingen en het hoofdkantoor nog hoger op de prioriteitenlijst stonden. De SD-Branch-architectuur van Aruba was de voor de hand liggende oplossing voor TSH.



De bestaande ongebruikte glasvezelkabels, leaselijnen en MPLS-contracten waren kostbaar en leverden niet meer de flexibiliteit, bandbreedte en services waar het bedrijf om vroeg. Sommige vestigingen waren onderling in serie geschakeld en niet rechtstreeks met het hoofdkantoor verbonden, wat leidde tot enorme vertragingen in de communicatie en internettoegang. Het was dus tijd om de hele architectuur op de schop te nemen: het team wilde op consistente wijze op mondiaal niveau nieuwe diensten en werkplekervaringen aanbieden.

Tegenwoordig zorgt TSH decentraal vanuit zijn datacenter in Moordrecht door middel van een cluster van Aruba 7030 Headend-controllers en VPN-concentrators voor WAN-connectiviteit. De lokale internet-breakout wordt voor elke externe vestiging verzorgd door een cluster van twee Aruba 9004 Branch Gateways die een hoge beschikbaarheid en geoptimaliseerde prestaties garanderen door middel van load balancing tussen de verschillende verbindingen van serviceproviders.



Het IT-team van TSH wordt beheerd en aangestuurd vanuit Aruba Central en heeft volledige inzicht in en controle over de LAN-, WLAN-, WAN-, VPN- en firewallfuncties, waardoor de overhead en kosten aanzienlijk worden verlaagd. Het team is nu in staat om vanaf één Central-interface groep templates te definiëren en beleidsregels voor de firewalls op alle locaties door te voeren.

ONGEËVENAARDE BEVEILIGING EN NETWERKTOEGANGSCONTROLE

Het IT-team kan tegenwoordig eenvoudig de netwerkbeveiliging in de gaten houden en de naleving van het beleid automatiseren. Zo kunnen ze het beleid perfect doorvoeren en afstemmen op basis van specifieke gebruikersprofielen en dit automatisch implementeren voor de apparaten en gebruikers die verbinding maken met het netwerk. Toegang tot het netwerk wordt volledig naadloos beheerd met Aruba ClearPass Policy Manager, van internettoegang voor iedereen, tot toegang tot het zakelijke netwerk voor medewerkers of speciale toegang tot privé-VLAN's voor zakelijke klanten.

Elk nieuw apparaat dat probeert om verbinding te maken met het netwerk, kun je op deze wijze profileren en verifiëren. Als het apparaat niet aan een van de bestaande beleidsregels voldoet, wordt het in quarantaine geplaatst totdat de juiste actie is ondernomen. In de andere gevallen krijgt het apparaat of de gebruiker, indien gedetecteerd en geverifieerd, automatisch toegang tot het netwerksegment of VLAN waarvoor deze is geverifieerd.

Met de bestaande architectuur kan TSH profiteren van het Aruba Dynamic Segmentation-platform dat de compartimentering van het netwerk en de toewijzing van gebruikers en apparaten aan betreffende netwerkbronnen volledig automatiseert en aanstuurt.

CONSISTENTE ARCHITECTUUR EN ZEKERHEID OP LANGE TERMIJN

De samenwerking met Aruba heeft bij TSH mede gezorgd voor consistentie en zekerheid op de lange termijn. Voorheen beheerde elke vestiging zijn eigen netwerk en connectiviteit. Dit resulteerde in relaties met meerdere leveranciers en IT-organisaties, componenten van wisselende kwaliteit en hogere kosten voor de groep voor het leveranciersbeheer en de inkoop. De architectuur van Aruba levert nu een robuust en uniform template dat aan de vereisten van de afzonderlijke locaties en het vastgoed kan worden geschaald en aangepast.

Op dit moment zijn vijf vestigingen van TSH vernieuwd. TSH is van plan om tegen 2023 te groeien naar 26 vestigingen en om uiteindelijk wereldwijd uit te breiden. Alle nieuwe vestigingen worden gebaseerd op het Aruba-platform en ook bestaande vestigingen worden omgebouwd.

“Onze oude aanpak was begrijpelijk voor een start-up, maar niet geschikt voor een bedrijf dat wil opschalen”, legt Henk Jan uit. “Aruba legt de consistentie, kwaliteit en een routekaart vast voor de toekomst.”

De architectuur van Aruba bood voldoende flexibiliteit voor het nieuwe hotel in Wenen, met 800 kamers en de markante nieuwe locatie met 300 kamers in Delft. “We hoeven alles maar één keer te installeren en beschikken over een netwerk dat toekomstige functies en diensten kan ondersteunen”, aldus Henk Jan.

GEGEVENS WAARMEE JE BETER GEBRUIK KUNT MAKEN VAN DE RUIMTE

Het Aruba Edge Services Platform helpt TSH ook bij het verzamelen en interpreteren van gegevens. Het bedrijf wil graag precies weten hoe elke vierkante meter van elk pand wordt gebruikt. Het heeft daarom Lone Rooftop uitgeprobeerd, een Aruba Certified Edge-technologiepartner die de gegevens van Aruba's Analytics & Location Engine (ALE) gebruikt om in realtime te zien hoeveel mensen zich in een gebouw bevinden en waar en wanneer ze aanwezig zijn.

Aan de hand van deze informatie kan TSH bepalen of het de moeite waard is om ruimtes gedurende de dag aan te passen, bijvoorbeeld van flexplekken overdag naar een ruimte voor evenementen's avonds.

“We kunnen het verkeer en gebruik nu beter beoordelen. Zo kunnen we beter bepalen of we de ruimte voor een restaurant, een sportschool of werkruimte moeten gebruiken. En hoe meer data we hebben, hoe sterker onze positie is in gesprekken met lokale autoriteiten, universiteiten en andere partners”, vertelt Henk Jan.

DE FLEXIBILITEIT OM IN TE SPELEN OP ONZEKERHEDEN IN DE HOSPITALITY MARKT

Het partnership met Aruba en het belang van het netwerk als intelligent medium vormen de kern van de langetermijnstrategie van TSH. Het bedrijf erkent dat één vast format wellicht niet de ideale manier is om de huidige uitdagingen voor hospitality het hoofd te bieden. TSH heeft echter de mogelijkheid om het gebruik van de vestiging aan te passen en snel en efficiënt verschillende doelgroepen aan te trekken.

Mark: “Ons pand in Amsterdam is het grootste deel van het jaar gericht op studenten, maar we kunnen omschakelen naar vakantiegangers als de universiteiten in de zomer dicht zijn. Of we kunnen een grotere ruimte ombouwen voor het groeiende aantal flexwerkers die op zoek zijn naar een veilige, gemeenschappelijke werkomgeving. Het Aruba-platform helpt ons ook hier om de ruimtes veel slimmer en flexibeler te benutten.”