

## CASE STUDY



NETHERLANDS



HOSPITALITY

# NEUKONZEPTION DES HOSPITALITY-SEKTORS DURCH ERLEBNISSE AM PULS DER ZEIT

## THE STUDENT HOTEL

The Student Hotel möchte das Hotel- und Gastgewerbe völlig umgestalten. Es sollen flexible, mehrdimensionale Räume geschaffen werden, die je nach Standort, Jahres- oder Tageszeit verschiedene Kundensegmente ansprechen können. Dank der Partnerschaft mit Aruba ist das Unternehmen in der Lage, jeden Standort flexibel, konsistent und datenbasierend zu betreiben.



The Student Hotel bezeichnet sich selbst als ein neues Hospitality-Konzept. Es vereint Studentenwohnungen, Meetings, Co-Working und Events unter einem Dach und ist viel mehr als nur ein Hotel. Dieses Wertversprechen hat bei den Investoren Anklang gefunden. The Student Hotel (TSH) verfügt inzwischen über 16 Standorte in Europa mit mehr als 6.000 Zimmern. Weitere Eröffnungen sind in Planung.

„Wir entwickeln uns ständig weiter und sind diversifizierter als die meisten anderen Betreiber“, so Henk Jan Boer, Director of IT Infrastructure & Support des Unternehmens. „Es liegt in unserer DNA, neue Dinge auszuprobieren.“

### SCHAFFUNG EINES MEHRDIMENSIONALEN HOSPITALITY-ERLEBNISSES

Die Herausforderung für TSH besteht darin, flexibel und dennoch standardisiert zu sein. Das Unternehmen muss effizient arbeiten, möchte sich aber auch an örtliche Gegebenheiten anpassen können. Zwar will es nicht als „standardisiert“ angesehen werden, dennoch werden einige gemeinsame Merkmale und Funktionen erwartet. Hochwertige Konnektivität für die Gäste ist eine Selbstverständlichkeit.

„Wir wollen Räume viel flexibler nutzen“, erläutert Mark Liversidge, Chief Digital & Experience Officer, The Student Hotel. „Die Herausforderung für mich selbst und die Technologiegruppe besteht darin, die besonderen Bedürfnisse und Möglichkeiten der einzelnen Standorte zu verstehen. Daten bilden das Herzstück dieser Entscheidungen.“

Mithilfe von Technologie, so führt er weiter aus, können die TSH-Objekte multidimensional sein: „Konnektivität auf jedem Zentimeter jeder Immobilie ist von grundlegender Bedeutung.“

### Schnellere Standorteröffnungen

Die Eröffnung neuer Hotels ist nach wie vor ein langwieriger Prozess. Zwischen der Unterzeichnung des Vertrags und der Eröffnung eines Standorts können zwei Jahre vergehen. Ein durchgängiges Konzept für das Netzwerk bringt nur marginale Vorteile



### ANFORDERUNGEN

- Innovation und Technologieintegration für das Hotel- und Gastgewerb der nächsten Generation
- Konsolidierung der Netzwerkverwaltung mit einem Anbieter und einer Architektur
- Vereinfachung der Netzwerkinstallation zur Beschleunigung neuer Hotelöffnungen
- Gewährleistung einer sicheren Konnektivität für eine Reihe von Benutzern rund um die Uhr

### LÖSUNG

- Wi-Fi 6-Access Points für Innenbereiche (Indoor Unified APs)
- Wi-Fi 6-Access Points für Innenbereiche (Unified In-Room Hospitality APs)
- Campus Core und Access Switches
- Redundante Headend Branch Controller und VPN-Konzentratoren (DC)
- Redundante Branch Gateways pro Standort
- ClearPass Policy Manager NAC und Onboarding
- Cloudbasierte Netzwerkverwaltung mit Aruba Central
- User Experience Insight-Sensoren (UXI)
- Aruba SD-Branch-Architektur

### ERGEBNIS

- Bietet einen hochleistungsfähigen, über VPN gesicherten lokalen Internet-Breakout
- Vereint die Verwaltung von LAN, WLAN, WN, VPN und Firewall
- Generiert Daten über die Standortnutzung als Grundlage für laufende Service- und Raumverbesserungen
- Gewährleistet Netzwerkkonsistenz, da das Unternehmen eine schnelle Expansion plant
- Ermöglicht die Integration neuer „PropTech“ mit offener Architektur
- Schafft eine Plattform, auf der neue, digitale Dienste für Gäste und Abläufe angeboten werden können
- Senkt die Kosten erheblich durch die Abschaffung aller MPLS-Verträge

im Hinblick auf die Geschwindigkeit der Installation. Es kann die Dinge jedoch erheblich vereinfachen.

Dazu vermerkt Henk Jan Boer: „Das Schöne an Aruba ist, dass wir alles vorkonfigurieren können und dann nur noch den Knopf drücken müssen. Hotelöffnungen in Wien und Delft und ein Upgrade in Amsterdam waren für uns völlig neue Erfahrungen. Sie waren viel unkomplizierter.“

Diese betriebsbereite Lösung erfordert weniger Ressourcen und hilft dabei, Kapazitäten in höherwertige Aufgaben umzuleiten. „Die letzten beiden Wochen vor der Eröffnung sind immer eine



“ Wir wollen Räume viel flexibler nutzen. Die Herausforderung besteht darin, die besonderen Bedürfnisse und Möglichkeiten der einzelnen Standorte zu verstehen. Daten bilden die Grundlage für diese Entscheidungen. ”

**MARK LIVERSIDGE**

Chief Digital & Experience Officer, The Student Hotel

Herausforderung“, sagt Henk Jan Boer. „Wenigstens haben wir jetzt ein saubereres Verfahren.“

TSH bietet vier Hauptprodukte bzw. -dienstleistungen an: Unterkunft, Arbeitsraum und Co-Working, Lifestyle-Umgebung und Tagungsräume. Jedes dieser Produkte gibt TSH die Möglichkeit, neue, verbesserte Erlebnisse für seine Gäste zu definieren und anzubieten. Der Einsatz von Technologie zur Gewährleistung der Flexibilität, die für die Anpassung der Räume an jedes Angebot erforderlich ist, steht im Mittelpunkt der Umgestaltung der TSH-Immobilien.

**Optimierung der Gästeservices durch den Einsatz neuester „PropTech“**

Angesichts der Zielgruppe überrascht es nicht, dass die TSH-Hotels bereits operativ schlank organisiert sind. Die Gäste können selbst einchecken, es gibt eine App, um den Zimmerservice zu bestellen oder Meetingräume zu buchen, und die Häuser verfügen über intelligente Türen und Schließfächer.

Laut Mark Liversidge geht es darum, das Erlebnis dem des Fliegens anzugleichen, wo die Gäste alle benötigten Dienstleistungen im Voraus mit ihrem Mobiltelefon abrufen und mit einem digitalen Schlüssel ankommen. Dazu können letztlich auch Angaben über andere Gäste, gleichgesinnte Kontakte und Veranstaltungen

in der Nähe gehören. Alles ist darauf ausgerichtet, das Kundenerlebnis zu optimieren – unabhängig davon, ob es sich um Hot-Desker, Studenten, Eventveranstalter oder lokale Start-ups handelt.

Um das mobile, digitale Erlebnis voranzutreiben, muss das Unternehmen an der Spitze des dynamischen „PropTech“-Sektors bleiben. Die Fähigkeit zur Integration mit externen Systemen ist sehr wichtig.

„Eine der Stärken der Architektur von Aruba beruht darauf, dass sie offen ist. Das bedeutet, dass wir neue Technologien je nach Bedarf integrieren können“, fügt Mark Liversidge hinzu.

**EINHEITLICHE INFRASTRUKTUR UND VERWALTUNG ÜBER EIN EINZIGES PORTAL**

Die Aruba Edge Services Platform (ESP) bietet TSH die erforderliche Konsistenz, Integration und dennoch das Maß an Skalierbarkeit und Elastizität, um die richtige Netzwerkkapazität, Leistung und Sicherheit für jeden neuen Standort bereitzustellen.

Das Netzwerk besteht aus Stacks von Aruba 3810M-Switches im Core- und in der Distribution und verzweigt sich zu einem einheitlichen Access-Netzwerk, das auf Aruba 2930F-Switches mit POE+ basiert, um die Konnektivität für Wireless Access Points und andere Geräte wie CCTV-Kameras zu unterstützen. Die vollständige Wireless-Abdeckung wird durch eine Vielzahl von Aruba Wi-Fi 5 und 6 Access Points (AP-535, AP-505 und AP-303P) mit unterschiedlich hoher Dichte für öffentliche Bereiche, Gäste und Arbeitsplätze gewährleistet. Aruba AP-303H und AP-505H Hospitality Access Points sorgen für eine einheitliche kabelgebundene und kabellose Konnektivität im Raum.

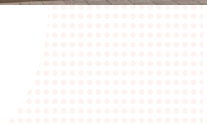
Die Installation, Konfiguration und Verwaltung der gesamten Infrastruktur wird über Aruba Central vereinfacht. Basierend auf einer cloudnativen Microservices-Architektur bietet Central ein einheitliches Management über ein einziges Portal. Es gewährleistet eine Zero-Touch-Installation über alle Standorte hinweg, die zentral und mit geringen Ressourcen vor Ort gesteuert wird.

„Im Grunde gewährleistet Aruba die essentielle Konnektivität. Es ist ein Fundament von höchster Qualität“, so Mark Liversidge. „Die Software-Services von Aruba ermöglichen uns die Überwachung, Verwaltung und Optimierung der Verbindungen.“

**SOFTWARE-DEFINIERTE AGILITÄT BEI DER BEREITSTELLUNG VON ZWEIGSTELLENDIENSTEN**

Während die Schaffung eines leistungsstärkeren Zugangs zum Internet und zu den Applikationen in der Zentrale ein notwendiger Bestandteil der IT-Umstellung bei TSH war, waren die Interkonnektivität und die Leistung zwischen den Standorten und der Zentrale sogar noch wichtiger. Die Aruba SD-Branch-Architektur war die beste Lösung für TSH.

Teure Dark-Fibre-Netze, Standleitungen und MPLS-Verträge boten nicht mehr das Maß an Flexibilität, Bandbreite und Dienstleistungen, dass das Unternehmen benötigte. In einigen Fällen waren bestimmte Standorte hintereinander geschaltet und nicht direkt mit der Zentrale verbunden, was zu massiven Latenzen bei der





Kommunikation und beim Internetzugang führte. Es war an der Zeit, die gesamte Architektur neu zu gestalten. Das Team wollte bei der Bereitstellung neuer Dienste und Arbeitsplatzenerlebnisse rund um den Globus für Konsistenz sorgen.

Heute stellt TSH die WAN-Konnektivität zentral über ein Cluster von Aruba 7030 Headend Controllern und VPN-Konzentratoren in seinem Rechenzentrum in Moordrecht sicher. Für jeden entfernten Standort wird ein lokaler Internet-Breakout über ein Cluster von zwei Aruba 9004 Branch Gateways bereitgestellt, die durch Lastausgleich zwischen verschiedenen Serviceprovider-Verbindungen eine hohe Verfügbarkeit und optimierte Leistung sicherstellen.

Durch die Verwaltung und Steuerung über Aruba Central hat das IT-Team von TSH volle Transparenz und Kontrolle über LAN-, WLAN-, WAN-, VPN- und Firewall-Operationen, was den Aufwand und die Kosten erheblich reduziert. Das Team kann nun über eine einzige Central-Schnittstelle Gruppen-Templates definieren und alle Firewall-Richtlinien für sämtliche Standorte abgleichen.

### KOMPROMISSLOSE SICHERHEIT UND NETZWERKZUGANGSKONTROLLE

Die Überwachung der Sicherheit des Netzwerks und die Automatisierung der Durchsetzung von Richtlinien ist für das IT-Team nun ein einfacher Vorgang. Es kann neue und gut angepasste Richtlinien auf der Grundlage spezifischer Benutzerprofile erstellen und sie automatisch auf die Geräte und Benutzer anwenden, die eine Verbindung zum Netzwerk herstellen. Der Zugriff auf das Netzwerk – vom Internetzugang für alle bis zum Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk für Mitarbeiter oder den dedizierten Zugriff auf private VLANs für Geschäftskunden – wird komplett und nahtlos über den Aruba ClearPass Policy Manager verwaltet.

Jedem neuen Gerät, das versucht, sich mit dem Netz zu verbinden, wird ein Profil zugeordnet und es wird authentifiziert. Falls es einer der geltenden Richtlinien nicht entspricht, wird es unter Quarantäne gestellt, bis geeignete Maßnahmen ergriffen werden. Andernfalls erhält das Gerät oder der Benutzer, wenn es/er erkannt und authentifiziert wurde, automatisch Zugang zu dem Netzwerksegment oder VLAN, für das es/er authentifiziert wurde.

Die bestehende Architektur ermöglicht es TSH, von der Aruba Dynamic Segmentation-Plattform zu profitieren, die die Segmentierung des Netzwerks und die Zuweisung von Benutzern und Geräten zu den jeweiligen Netzwerkressourcen vollständig automatisiert und steuert.

### KONSISTENZ DER ARCHITEKTUR UND LANGFRISTIGE SICHERHEIT

Die Zusammenarbeit mit Aruba hat dazu beigetragen, Konsistenz und langfristige Planungssicherheit für TSH zu schaffen. Zuvor verwaltete jedes Objekt sein eigenes Netz und seine eigene Konnektivität. Das führte zu Beziehungen mit mehreren Lieferanten und Auftragnehmern, variabler Qualität der Komponenten und höheren Kosten für Lieferantenmanagement und Beschaffung für die Gruppe. Heute bietet die Aruba-Architektur eine robuste und einheitliche Lösung, die skaliert und an die Anforderungen jedes einzelnen Standorts und Objekts angepasst werden kann.

Bis jetzt wurden fünf TSH-Objekte modernisiert. TSH hat vor, bis 2022 auf 50 Objekte zu wachsen und schließlich weltweit tätig zu werden. Alle neuen Immobilien werden auf der Aruba-Plattform basieren und ältere Objekte werden nachgerüstet.

„Unser bisheriger Ansatz war für ein Start-up verständlich, aber für ein Unternehmen, das sich vergrößern möchte, nicht geeignet“, erklärt Henk Jan Boer. „Aruba sorgt für Konsistenz, Qualität und eine Strategie für die Zukunft.“

Die Aruba-Architektur war so flexibel, dass sie sowohl für das neue Wiener Objekt mit 800 Zimmern als auch für den eher typischen neuen Standort in Delft mit 300 Zimmern verwendet werden konnte. „Wir müssen nur einmal installieren und haben ein Netz, das auch in Zukunft Funktionen und Dienste unterstützen kann“, so Henk Jan Boer.

### DIE FLEXIBILITÄT, AUF UNSICHERHEITEN IM HOSPITALITY-SEKTOR ZU REAGIEREN

Die Partnerschaft mit Aruba und die Bedeutung des Netzwerks als intelligentes Medium stehen im Mittelpunkt der langfristigen Strategie von TSH. Das Unternehmen ist sich darüber im Klaren, dass ein starres Format möglicherweise nicht der beste Weg ist, um die aktuellen Herausforderungen des Hospitality-Sektors zu meistern. TSH kann die Nutzung seiner Standorte ändern und unterschiedliche Zielgruppen schnell und effizient ansprechen.

„Unser Haus in Amsterdam ist die meiste Zeit des Jahres auf Studenten ausgerichtet, aber wenn die Universitäten im Sommer schließen, können wir auf Urlauber umstellen“, erläutert Mark Liversidge. „Oder wir können mehr Platz schaffen, um die wachsende Nachfrage der Hot-Desker zu decken, die ein sicheres, kollegiales Arbeitsumfeld suchen. Dank der Aruba-Plattform können wir unsere Räume viel intelligenter und flexibler nutzen.“