

O citizenM transforma a experiência do hóspede do hotel com seu conceito de "luxo acessível"



O citizenM é um tanto quanto rebelde. A marca atrai os viajantes que valorizam o luxo, mas a um preço acessível. O citizenM promete check-in por autoatendimento, Wi-Fi gratuito e colchões incrivelmente macios. O ambiente é eclético e divertido. Há até mesmo uma assinatura olfativa.

A tecnologia é totalmente incorporada à experiência do hóspede e às operações do hotel, e o citizenM conta com o full stack de soluções sem fio, com fio e de segurança da Juniper.

VISÃO GERAL

Empresa	citizenM Hotels
Indústria	Viagens, hospitalidade e logística
Produtos Usados	AP12, AP33, AP43, EX4300, EX3400, SRX550, Wi-Fi Assurance, Marvis VNA
Região	EMEA

SUCESSO DO CLIENTE EM UM PISCAR DE OLHOS

31

Hotéis em 18 cidades

Hotel inteligente

Apoia o estilo de vida de "trabalho e lazer" eclético e altamente automatizado

AIOps

Otimizam a qualidade do serviço de rede para usuários e dispositivos

0

Equipe de rede dedicada

DESAFIO

Criar uma nova categoria de hotel

O citizenM está em um modo de grande crescimento. Seu objetivo é administrar 40 hotéis em localidades metropolitanas e aeroportos de primeira linha na Europa, nos EUA e na Ásia até 2024. Com a recuperação das viagens pós-pandemia acontecendo, o citizenM precisava de uma rede que acompanhasse seus planos.

"Estamos redefinindo a hotelaria", diz Bojan Pavicic, diretor de tecnologia e digital do citizenM. "Temos uma cultura peculiar."

Ele aponta para o mascote da marca, um gnomo vermelho atrevido que não tem medo de expressar seus sentimentos sobre a falta de graça dos hotéis tradicionais.

O citizenM usa a tecnologia para transformar a maneira como os hóspedes dormem, trabalham e relaxam, e a empresa precisava de uma rede que pudesse apoiar de forma confiável os quartos inteligentes e as áreas comuns



automatizadas. Os viajantes que chegam são recebidos por um embaixador e podem ignorar a recepção para fazer o check-in usando um quiosque ou um aplicativo móvel. Uma chave digital é criada e os hóspedes podem fazer o check-in em um minuto.

Camas ultraconfortáveis, Wi-Fi gratuito ilimitado e entretenimento aguardam os viajantes exaustos. Os hóspedes controlam a temperatura do quarto, a iluminação e as cortinas por meio de um tablet no quarto. Eles podem transmitir seus aplicativos, filmes ou jogos favoritos para uma TV de alta definição. Se não se sentirem tentados a desmaiar na cama macia, eles podem se juntar aos outros viajantes na sala de estar comum. Lanches, alimentos e bebidas estão à disposição.



SOLUÇÃO

Rede orientada por IA full stack

"A Juniper é líder em redes sem fio", diz Pavicic. "Valorizamos o pensamento inovador da Juniper sobre como a IA pode nos ajudar a gerenciar a rede".

O citizenM está migrando para uma rede full stack da Juniper. A empresa implementou a infraestrutura com e sem fio da Juniper em seus hotéis London Victoria Station, Boston Back Bay, Paris Opera e Rome Isola Tiberina, com mais locais em planejamento.

A simplicidade operacional é fundamental. "Temos uma mentalidade de startup", diz Pavicic. "Não temos um departamento de infraestrutura. A responsabilidade é compartilhada".

O provisionamento zero-touch (ZTP) e os fluxos de trabalho automatizados aceleram a configuração da rede em novos hotéis. Um olhar sobre o portal de nuvem da Juniper mostra a qualidade da experiência de cada usuário da rede. A Mist AI detecta e soluciona de forma proativa as anomalias.

RESULTADO

Luxo acessível, com um bom coração

Por trás da estética funky do citizenM está uma rede da Juniper. Check-in sem atrito. As portas dos quartos se abrem com um aplicativo. O Wi-Fi é excelente, mesmo quando se faz transmissões. Os controles no quarto simplesmente funcionam.

Os embaixadores e gerentes de plantão nas propriedades do hotel e a equipe de suporte têm acesso rápido e confiável aos seus aplicativos de hospedagem e negócios, incluindo gerenciamento de propriedades, gerenciamento de conteúdo, segurança física, pagamentos, vídeo e voz.

À medida que o citizenM revoluciona o setor hoteleiro, ele também busca ser uma marca que se preocupa com a sustentabilidade ambiental, com os resultados sociais e com fazer a coisa certa. Trata-se de uma empresa incorporadora, designer, gerente de projetos e operadora hoteleira



verticalmente integrada. Os projetos de hotéis são modelados em 3D e construídos por meio de construção modular para maior eficiência e menos desperdício.



"Nós valorizamos a inovação e a cultura da Juniper. A Juniper é nossa parceira valiosa em um momento em que o citizenM redefine a hotelaria moderna."

Bojan Pavicic

Diretor de Tecnologia e Digital do citizenM

About Juniper Networks

Juniper Networks brings simplicity to networking with products, solutions and services that connect the world. Through engineering innovation, we remove the constraints and complexities of networking in the cloud era to solve the toughest challenges our customers and partners face daily. At Juniper Networks, we believe that the network is a resource for sharing knowledge and human advancement that changes the world. We are committed to imagining groundbreaking ways to deliver automated, scalable and secure networks to move at the speed of business.

Corporate and Sales Headquarters

Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA

Phone: 888.JUNIPER (888.586.4737)

or +1.408.745.2000

www.juniper.net

APAC and EMEA Headquarters

Juniper Networks International B.V.
Boeing Avenue 240 1119 PZ Schiphol-
Rijk

Amsterdam, The Netherlands

Phone: +31.207.125.700

JUNIPER | Driven by
NETWORKS | Experience