



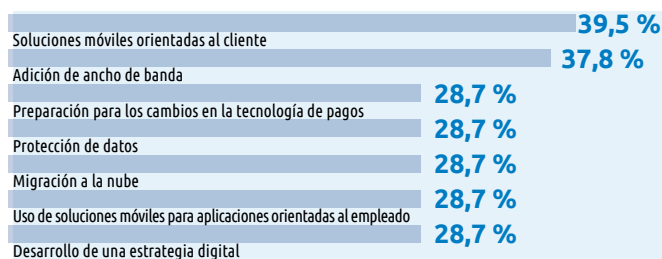
desafíos de integración con respecto a este asunto”, informa la asociación. Además, la capacidad para gestionar integraciones complejas está entre las capacidades de TI de mayor demanda en el sector hotelero (consultar el gráfico a continuación).

Sin un flujo de datos constante, gran parte del entorno de alta tecnología y alto contacto que Paradise ha planeado no funcionaría. Los ejecutivos a cargo de TI de Paradise Group son conscientes de los desafíos.

## Un nexo de arte, cultura y tecnología

Para Paradise, el nuevo complejo turístico que se erige en el suelo de Yeongjong Island será la vitrina para la visión de la empresa: innovar a través de un nexo de arte, cultura y tecnología. Elevar la tecnología como pilar de la estrategia corporativa marca un cambio para Paradise Group. La empresa está atravesando una transformación más amplia: de un operador de 12 hoteles con sede en Seúl y cinco casinos en Corea del Sur que atiende principalmente a apostadores de China continental a una marca reconocida internacionalmente creada sobre la idea de tecnología cultural.

### Prioridades tecnológicas de los hoteles en 2015



Para convertir la visión en realidad, Paradise debe replantearse muchas de sus operaciones e integrar TI en casi todos los aspectos de la experiencia del huésped así como en la operación cotidiana de la empresa.

Para lograr esta impresionante realineación de la función de TI, el CIO de Paradise Group, Min, tuvo que analizar en detalle de qué manera la TI daba soporte a la empresa y cómo su equipo se podía enfocar en el futuro de Paradise. “El equipo de TI daba soporte a todo, desde la gestión de instalaciones hasta las aplicaciones principales”, comenta. Además, la empresa dependía de una cadena de siete data centers pequeños y

medianos, todos operando sobre diferentes estándares y en distinto hardware. Cada uno tenía diferentes niveles de redundancia y tolerancia a fallas.

Para prepararse para Paradise City, Min necesitaba una infraestructura de datos más robusta e integrada. También necesitaba mantener el talento enfocado en crear y operar el tipo de experiencia de huésped concebida para el futuro de Paradise, los hologramas y la experiencia VIP para grandes apostadores, no en la gestión de las instalaciones o en las actualizaciones de software. Aún más, necesitaba asegurar una postura de seguridad y tolerancia a fallas de clase mundial en un negocio que no puede soportar tiempo de inactividad. Para Paradise, obtener reconocimiento como destino internacional de viaje, convenciones y juego significa adherir a los mejores estándares a nivel mundial, incluso en los servidores que ejecutan las operaciones de la empresa.

El grupo optó por IBM para cumplir varios objetivos. En primer lugar, una consolidación reemplazará el sistema fragmentado que está en uso actualmente, llevando los datos de los siete centros existentes a un data center totalmente seguro con calificación Tier 3+ de IBM cercano a Paradise City. IBM Servicios Globales de Tecnología se encargará del traslado y brindará servicios de gestión de infraestructura end-to-end, que incluyen servicio de ayuda, además de crear un centro de tolerancia a fallas para Paradise. La asociación con IBM no solo proporcionará a Paradise una actualización de infraestructura, sino que IBM a través de sus servicios de resiliencia y continuidad del negocio también brindará servicios de copia de seguridad críticos en caso de interrupciones a través de un sitio de recuperación remoto y de tolerancia total a fallas.

Con el traslado a una única ubicación, Paradise obtendrá la flexibilidad y escalabilidad que no tenía antes, y en un entorno totalmente dedicado. La mayor parte del resto de las elecciones de la empresa involucraron un entorno dedicado con un contrato limitado o un entorno compartido con espacio para la expansión. “Este es un modelo de consumo que permitirá a la empresa ahorrar espacio de data center a la vez que proporciona la capacidad para crecer de manera modular”, afirma Wayne Lee, líder de IBM Servicios de resiliencia en Seúl.

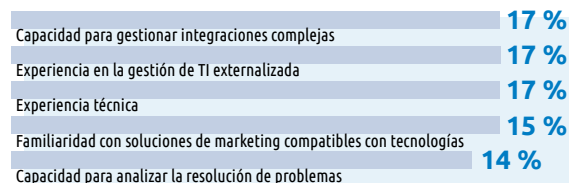
Al mismo tiempo, IBM Global Business Services brindará servicios de aplicaciones, que incluyen productos para planificación de recursos empresariales y otras funciones de back-office. “IBM no se está asociando solo como proveedor de servicios de infraestructura, sino que ahora somos un verdadero proveedor de servicios end-to-end para Paradise Group”, dice Lee.

### Medición de las habilidades de TI en hotelería

#### Más importante



#### Más escaso



- IBM Servicios Globales de Tecnología ofrece consolidación de data centers con servicios completos de actualización de infraestructura y tolerancia a fallas
- IBM Global Business Services manejará ERM y otros servicios de aplicaciones y funciones de back-office para brindar una solución completa end-to-end
- Paradise puede redistribuir recursos para centrarse en crear una experiencia de vanguardia para los huéspedes en su complejo turístico integrado

# Q&A

## Jugando para quedarse

**¿De qué manera la estrategia de tolerancia a fallas correcta puede ayudar a la industria de juego, hotelería y entretenimiento a complacer a sus huéspedes, y mantenerlos seguros?**

### Entrevista a Scott Ramsey, socio global de IBM Servicios de consultoría de continuidad del negocio

#### **¿Cómo afecta el uso cada vez mayor de tecnología móvil, robótica y otras a la industria hotelera y de juego?**

Los casinos dependen cada vez más de la tecnología para operar, y es una demanda exigente. A excepción de los juegos de grandes apuestas, la mayoría de las mesas son electrónicas. Las máquinas tragamonedas, las ruletas, las mesas de dados e incluso los juegos de cartas como el bacará son todos automatizados. Ningún casino puede permitirse la caída de una sección por una falla técnica en el programa o el mal funcionamiento de la robótica.

En el ámbito de la hotelería, las personas gastan su dinero ganado con esfuerzo y no quieren tener que esperar en la recepción porque el sistema de reservas falló y sus habitaciones no están listas. Las demandas para el entretenimiento son ligeramente diferentes. En un parque temático asociado con un hotel, por ejemplo, las familias pueden reservar entretenimiento desde la pantalla del televisor en sus habitaciones, y el sistema de reservas puede establecer un perfil para ellos. Todo esto se maneja a través de TI y se necesita una alta disponibilidad para que todo funcione.

#### **¿Cuán importante es la interoperabilidad entre los sistemas de hoteles, parques temáticos y casinos? ¿Cumple una función en la tolerancia a fallas?**

Las personas cargan todo a sus habitaciones por comodidad y para aprovechar los programas de huéspedes frecuentes. Para que esto funcione, todos los sistemas deben estar conectados: el sistema de reservas, que está vinculado a la función de mantenimiento; el servicio de habitaciones y el servicio de comidas, que requiere estar vinculado al sistema de restaurantes y pedidos. La gestión de la cadena de suministro es muy amplia. Pero, además, cuanta más información pueda recopilar un establecimiento sobre un huésped, más dirigido podrá ser el marketing. Los huéspedes pueden obtener una tarjeta o muñequera que sirva en toda la propiedad. Los chips

RFID pueden realizar el seguimiento de dónde pasan el tiempo los huéspedes. ¿Cuántas veces visitaron el casino? ¿Les gusta ir de compras? ¿Llevaron a los niños al parque de diversiones?

Este es el futuro de la hotelería. Los sistemas de recursos para el cliente que recopilan información son una forma de inteligencia artificial, como Watson de IBM. Se trata de entrenar y educar al sistema para que sepa lo que tiene que buscar. La industria de hotelería y entretenimiento solo está comenzando a advertir los beneficios de esto. Con este tipo de extracción de datos, los establecimientos pueden volverse mucho más proactivos, pero esto requiere una recopilación constante de datos para funcionar.

#### **¿Qué soluciones específicas puede ofrecer IBM Servicios de resiliencia y continuidad del negocio a las empresas y cómo se han beneficiado de ellas?**

Empezamos pidiéndoles a los clientes que identifiquen cuáles son los sistemas de interacción con los clientes imprescindibles. ¿Cómo se prestan esos servicios? ¿Qué está vinculado a la infraestructura? ¿Qué están haciendo actualmente para garantizar la copia de seguridad de los datos y la información mientras se aseguran de que cuentan con la disponibilidad de estas capacidades? Solo entonces desarrollamos una estrategia e implementamos las soluciones. Después, iniciamos un proceso de prueba muy riguroso.

Este es un aspecto de diferenciación de IBM: ponemos mucho énfasis en la gobernabilidad y las pruebas. El programa de gobernabilidad incluye capacitación, educación y un programa de pruebas muy riguroso. Es un verdadero esfuerzo. Me miran de una forma extraña cuando menciono esto, pero siempre digo a mis clientes: "Necesitamos descubrir cómo podemos hacerte daño". Necesitamos descubrir esto para poder implementar medidas para prevenir desastres o, si es necesario, contenerlos.

### Enfoque renovado en lo importante

Min estima que el personal de TI de Paradise pudo dedicar solo el 40 % de su tiempo a las actividades principales. Mediante la asociación con IBM, quiere asegurar que el personal pueda dedicar la mayor parte del tiempo a las actividades principales de diseñar y operar un complejo turístico del que emane el tipo de frescura tecnológica K-pop que inspiró a la Ola Coreana.

Según Min, "la asociación es un paso muy significativo para Paradise, no solo para Paradise City, sino para que toda la empresa desarrolle agilidad en cómo crear una experiencia del cliente y cómo los clientes eligen interactuar con nosotros". Agrega: "También implica procesos y gobernabilidad, no solo implementar estándares de hardware o ahorrar dinero. Para nosotros, se trata de cómo contar con la estructura adecuada para la próxima década, responder a las tendencias del mercado, mejorar la calidad del servicio y acelerar la salida al mercado".

Este enfoque end-to-end de TI en la experiencia del cliente debería generar nuevos dividendos rápidamente una vez que Paradise City abra sus puertas en 2017. Paradise planea

aprovechar su base de clientes existente en Corea del Sur, así como los turistas y viajeros frecuentes VIP y de negocios que visitan el país ampliando tienda duty-free, un negocio altamente regulado que ahora es controlado por grandes comercios internacionales. Debido a que los coreanos no tienen permitido hacer apuestas en su país, todos los clientes del casino en Paradise serán extranjeros idóneos para comprar productos de lujo en las tiendas duty-free.

Para la empresa, esta nueva línea de negocio marcará un retorno al negocio del duty-free que ofrecía en el pasado, pero esta vez como una marca internacional y con una interfaz tecnológica que ofrecerá muchas sinergias. En combinación con la experiencia de TI de alta tecnología y alto contacto del hotel, el parque temático y el centro de conferencias del complejo turístico, Paradise City estará listo para atraer clientes nuevos y existentes, y satisfacer sus necesidades y expectativas brindando la experiencia del cliente que impulsa los negocios recurrentes, el santo grial de la industria internacional del turismo, entretenimiento y juego.



# Forbes

---

---

## INSIGHTS

### ACERCA DE FORBES INSIGHTS

Forbes Insights representa la investigación estratégica y la práctica de liderazgo intelectual de Forbes Media, publicador de la revista *Forbes* y *Forbes.com*, cuyas propiedades de medios combinadas llegan aproximadamente a 75 millones de responsables de la toma de decisiones a nivel mundial de manera mensual. Aprovechando una base de datos patentada de ejecutivos de nivel sénior en la comunidad Forbes, Forbes Insights conduce una investigación acerca de muchísimos temas de interés para ejecutivos de nivel C, profesionales de marketing sénior, propietarios de pequeñas empresas y aquellos que aspiran a posiciones de liderazgo, como también a brindar puntos de vista sobre temas y tendencias de creación y gestión de riqueza.

#### FORBES INSIGHTS

**Bruce Rogers**

Director ejecutivo de Insights

**Erika Maguire**

Directora de proyecto

#### EDITORIAL

**Kasia Wandycz Moreno**, Directora

**Hugo S. Moreno**, Director

**Deborah Orr**, autora del caso de estudio

**Dianne Athey**, diseñadora

#### INVESTIGACIÓN

**Ross Gagnon**, Director

**Kimberly Kurata**, analista de investigación

#### VENTAS

**Norteamérica**

**Brian McLeod**, director comercial

**Matthew Muszala**, gerente

**William Thompson**, gerente

**Europa**

**Charles Yardley**, director general

**Oriente Medio/Asia/Pacífico**

**Serene Lee**, directora ejecutiva

Para obtener más información acerca de IBM Servicios de tolerancia a fallas, visite: [ibm.com/services/resiliency](http://ibm.com/services/resiliency)

