

CASE STUDY

ARUBA CREËERT BUITENNETWERK VOOR HOOGWAARDIGE WIFI OP VAKANTIEPARKEN



Molecaten is een Nederlandse exploitant van vakantieparken. Ze beschikt over 17 locaties in Nederland en een in Hongarije. Het bedrijf heeft voor de komende jaren meer openingen en overnames gepland en bouwt een nieuw park in 2018, haar eerste greenfield-park in 52 jaar.

Ondanks het ontspannen imago van de vakantieparken zijn de klanten van Molecaten even veeleisend als gasten van een 5-sterrenhotel als het gaat om hun draadloze verbinding. "Het kan een uur duren voordat gasten klagen als er geen warm water meer is, we worden binnen vijf minuten gebeld als ze een slechte draadloze verbinding ervaren," zegt Rutger Lueks, ICT-manager, Molecaten.



GLASVEZEL PLUS HONDERDEN EXTERNE ACCESS POINTS

Tim Slager, de CEO van Molecaten vertelt dat connectiviteit nu een fundamentele behoefte van gasten is: "Je kunt ervoor kiezen om dit uit te zetten, maar je moet die optie wel hebben."

Hij zegt dat Molecaten gasten de optie wil bieden om de omgeving te verkennen en voor veel mensen begint dit online. "Als bedrijf willen we dat gasten de streek ervaren, we willen ze niet alleen op het park houden. Als we gasten kunnen helpen om lokale attracties te vinden, boekingen te plaatsen, openingstijden te bevestigen, dan is de kans groter dat ze de streek zullen ervaren alsof ze er vandaan komen."

Draadloze dienstverlening in eigen hand nemen

In 2010 had het bedrijf draadloze toegang op haar locaties geïnstalleerd via verschillende externe partijen, waarbij de gasten de serviceprovider moesten betalen voor toegang. Deze dienst paste steeds slechter bij de doelstellingen van Molecaten.

VEREISTEN

- Zorg voor hoge kwaliteit wifi-verbindingen op vakantieparken
- Maak Molecaten leider en innovator in haar markt
- Vergroot concurrentievoordeel door meer betrokkenheid bij gasten

OPLOSSING

- 1.000+ 802.11ac Wave-2 Aruba outdoor AP's
- Aruba Mobility Controllers op grote locaties
- Aruba Instant AP Clusters op kleinere locaties
- Aruba ClearPass Policy manager
- Aruba AirWave Netwerkbeheer

VOORDELEN

- Toegenomen klanttevredenheid en klantenbinding
- Hoogwaardige draadloze verbinding op alle vakantieparken
- Veilige en gecontroleerde gasttoegang met factureringsapp als betrouwbare bron van inkomsten
- Zorgt voor operationele verbeteringen met 'smart' buildings, wayfinding en pushmeldingen
- Simpele weergave van het hele netwerk voor vereenvoudigd beheer

“Met Aruba hebben we eindelijk een beheersbaar netwerk. Wij zien het draadloze netwerk als een platform voor voortdurende verbeteringen in het hele bedrijf.”

TIM SLAGER
CEO, MOLECATEN

Naarmate gasten verbinding maakten met meer apparaten en deze apparaten meer bandbreedte vereisten voor apps, werd de verbinding slechter. Bovendien had Molecaten geen controle over het netwerk, maar zij waren de eersten die te maken hadden met de frustratie van ontevreden gasten.

"Langdurige 4G of 5G kan een optie zijn voor sommige gebruikers," zegt Slager. "Maar voor de meeste gebruikers, vooral degenen die moeten betalen voor hun eigen gegevensgebruik, is draadloos de beste optie. De toeristische sector begrijpt dat 70% van de vakantiekeuzes beïnvloed worden door kinderen en kinderen betalen niet voor gegevens!"

Tegen het einde van 2015 werd het duidelijk, zegt Lueks, dat het bedrijf moest investeren in haar eigen oplossing: "We erkennen echter dat vakantieparken unieke uitdagingen hebben."

Ten eerste is het niet eenvoudig om een zwaar bebost omgeving of een locatie op het strand te bedraden. Graven is lastig, duur

en storend. Molecaten wilde een oplossing vinden tijdens het laagseizoen, die klaar zou zijn voor het begin van 2016.

Glasvezel plus honderden externe access points

In samenwerking met 4IP Solutions, een netwerkexpert in Nederland en een partner van Aruba sinds 2010, heeft Lueks een plan opgesteld voor een uitgebreid draadloos netwerk op tien van zijn locaties. Door deze samenwerking tussen Rutger Lueks, 4IP en Aruba is een robuust en toekomstbestendige architectuur ingevoerd.

“Onze eerste stap was om een backbone van glasvezel te installeren en op strategische locaties switches op deze backbone aan te sluiten”, zegt Lueks. “Elke switch is in een stervorm verbonden met de masten met een Aruba AP-275 Access Point.”



Daarnaast worden de Aruba AP-215 en AP-204 access points gebruikt voor binnenruimtes, inclusief ontvangstruimtes en restaurants. Aruba ClearPass Policy Manager zorgt voor veilige toegang met Aruba AirWave voor naadloos en gecentraliseerd netwerkbeheer.

“We zijn begonnen met een configuratie van Instant AP clusters maar later ontdekten we dat we een beter resultaat behaalden voor onze grotere parken wanneer we controllers gebruikten,” zegt Lueks. “In totaal hebben we meer dan 30 km glasvezel geïnstalleerd en hebben we nu meer dan 1.000 access points, waarvan er zich 900 buiten bevinden.”

In moeilijke buitenomgevingen waar rogue gast-AP's of reflecties van bomen en andere obstakels aanwezig zijn, is het opzetten van Instant AP-netwerken of clusters moeilijk. In deze gevallen biedt de introductie van centraal beheerde AP's met Aruba Mobility Clusters optimale stabiliteit en beschikbaarheid.

VERBETERDE WIFI, NIEUWE INKOMSTENSTROOM

De implementatie in 2016 is volgens plan verlopen. De overige zes locaties (samen met het hoofdkantoor van Molecaten) werden vóór het seizoen van 2017 geüpgraded naar Aruba. Het bedrijf kan hiermee tegen een vergoeding haar gasten een hoogwaardige draadloze verbinding bieden. Met prijzen vanaf € 5 per dag per apparaat is het een nieuwe inkomstenstroom. Gasten betalen deze prijs graag als ze een degelijke service krijgen.

De webontwikkelaars van Molecaten hebben uitgebreid gebruikgemaakt van de Aruba ClearPass API's om hun gasttoegang te integreren met de facturerings- en e-betalingsapplicatie van Ingenico Group. “Nu krijgen we heel weinig klachten,” zegt Lueks. “We kunnen de toegang eenvoudig beheren via ClearPass Policy Manager. Gasten kunnen ofwel hun toegang vooraf kopen of ter plaatse betalen. Via AirWave Network Management kan ik zien of er netwerkproblemen zijn. Zelfs onze niet-technische medewerkers kunnen de plattegrond raadplegen en controleren waar mogelijke problemen zich voordoen.”

In 2017, tijdens het hoogseizoen, beschikte Molecaten over meer dan 5.500 apparaten op haar wifi-netwerk die samen meer dan 1,5 Gb bandbreedte gebruikten. Tijdens het laagseizoen van 2017 is het netwerk afgesteld en zijn access points toegevoegd, geüpgraded of verplaatst naar locaties met minder dekking.

“Vakantieparken blijven een moeilijke omgeving voor wifi,” zegt Lueks. “Bomen veroorzaken interferentie, net zoals magnetrons, tv's en alle andere elektronische apparaten die mensen meebrengen. Wij zullen de service blijven verbeteren.”

Een moeilijke omgeving optimaliseren

De CEO van Molecaten, Tim Slager, zegt dat Molecaten nu de beste draadloze service heeft van alle Nederlandse vakantieparken: “Andere locaties hebben contact met ons opgenomen en ons gevraagd hoe we het doen. Als bedrijf willen we geen onverantwoorde risico's nemen met nieuwe technologie maar we willen vooraan staan als leider en innovator. Ik ben blij dat we hierin de markt voor zijn.”

Het plan voor 2018 is om het draadloze netwerk te gebruiken om faciliteitenbeheer te verbeteren met schoonmaakpersoneel, PoS, Digital Signage en CCTV die allemaal gebruikmaken van mobiele connectiviteit. Locatiebeheer kan de verwarming en de verlichting in lege bungalows uitschakelen of een bungalow voorverwarmen voor een laat arriverende gast. Dit leidt tot meer efficiëntie, geoptimaliseerd beheer van de kosten en een betere ervaringen voor de gasten.

“We kunnen analyses gebruiken om te bepalen waar gasten zich bevinden en hoe ze de locatie gebruiken,” zegt Slager. “Bijvoorbeeld: als de winkels van onze locatie openen om 8 uur 's morgens maar we zien dat gasten het netwerk gebruiken om 6 uur 's morgens, zouden we onze winkels vroeger kunnen openen. We kunnen ook pushberichten sturen als gasten rondkijken op de site en hen zo op de hoogte brengen van speciale aanbiedingen.”

Molecaten zal de services voor gasten ook verbeteren met een nieuwe app waarmee gasten eten kunnen bestellen, kunnen controleren of een restaurant een vrije tafel heeft of voorzieningen kunnen boeken op de camping.

“Met Aruba hebben we eindelijk een netwerk dat we kunnen beheren,” zegt Slager. “Wij zien het draadloze netwerk als een platform voor voortdurende verbeteringen in het hele bedrijf.”