

Telematch biedt betrouwbare centrale en flexibele bereikbaarheid met Elevate



Het Radisson Blu Hotel Amsterdam Airport Schiphol is een viersterrenhotel nabij Schiphol dat 281 comfortabele kamers, uitgebreide vergader- en conferentiefaciliteiten, een restaurant en een gratis shuttleservice naar de luchthaven biedt voor zowel zakelijke als recreatieve gasten.

www.radissonhotels.com

Eén communicatieplatform voor hospitality op premium niveau

Roger Ciapponi, Chief engineer

Customer review: ★★★★★

De medewerkers van de receptie, reserveringen, kantoor, technische dienst en housekeeping werken nauw samen om zo een optimale klantbeleving te realiseren. Communicatie is daarbij cruciaal, zowel intern als extern. Een moderne communicatie oplossing is daarbij onmisbaar.

DE UITDAGING

FLEXIBILITEIT EN BESCHIKBAARHEID

Voor het Radisson Blu Hotel Amsterdam Airport Schiphol was Radisson Hotel Group op zoek naar een geavanceerd communicatiesysteem dat gemakkelijke telefonie en mobiele connectiviteit bood voor zowel personeel als gasten. Koppelingen met brandalarmsystemen en de bestaande hoteloplossing waren vereist. Het nieuwe systeem moest veilig, zeer betrouwbaar en toekomstbestendig zijn, met de mogelijkheid om naar behoefte meer gebruikers of extra functies toe te voegen. Tot slot waren kostenefficiëntie en een superieure klantbeleving ook belangrijke selectiecriteria.

De bestaande Alcatel-Lucent-telefonieoplossing voldeed niet langer aan de eisen van een modern hotel. Het systeem was technisch verouderd en bood onvoldoende flexibiliteit



om aan de groeiende communicatiebehoeften te voldoen. Een wens die breed leefde binnen de organisatie was om via een communicatie systeem alle medewerkers te kunnen bereiken, zowel vast als mobiel – een functionaliteit die met de oude infrastructuur niet haalbaar was.

Specifieke wensen vanuit de organisatie:

- Beschikbare, flexibele en veilige communicatie oplossing
- Inzet van smartphones voor front- en backoffice tbv telefonie en alarmering
- Koppelingen met PMS en alarmering

Specifieke wensen vanuit de medewerkers:

- **Eén persoonlijk doorkiesnummer** per medewerker.
- **Eén mobiel device**, bereikbaar via een vast nummer.



ONS NIEUWE ELEVATE-COMMUNICATIE-SYSTEEM HEEFT EEN SIGNIFICANTE IMPACT GEMAAKT. TELEMATCH HEEFT ALS BETROUWBARE ADVISEUR VOLLEDIG AAN ONZE VERWACHTINGEN VOLDAAN EN ALLE TOEZEGGINGEN WAARGEMAAKT. DE INSTALLATIE VERLIEP PROBLEEMLOOS EN VOLGENS PLANNING.



DE KEUZE VOOR ELEVATE IS GEMAAKT OMDAT HET PLATFORM NIET ALLEEN UITGEBREIDE RAPPORTAGEMOGELIJKHEDEN EN EEN GEBRUIKSVRIENDELIJK ONLINE BEHEER-SPORTAAL BIEDT, MAAR OOK VOLDOET AAN STRENGE SOC 2-COMPLIANCE-EISEN. DAARMEE GARANDEERT HET SYSTEEM DAT ONZE DATA VEILIG EN VOLGENS DE HOOGSTE STANDAARDEN WORDT VERWERKT. BOVENDIEN ONDERSTEUNT DE SCHAALBAARHEID VAN ELEVATE ONZE VERDERE GROEI.

DE OPLOSSING

ELEVATE CONNECT COMMUNICATIEPLATFORM

Na een grondige analyse en vergelijking van verschillende opties, koos Radisson Blu Hotel Amsterdam Airport Schiphol voor de implementatie van het Elevate Platform – een schaalbare, veilige en toekomstbestendige oplossing die volledig inspeelt op de eisen van een dynamische hotelomgeving. Tijdens het selectietraject werd zorgvuldig onderzocht of bellen via 5G of WiFi de beste oplossing zou zijn. Hoewel 5G qua technologie zeer aantrekkelijk leek, werd bewust gekozen voor WiFi Calling – stabiel binnen de hotelomgeving en eenvoudiger te beheren. De combinatie met de Samsung Xcover bleek ideaal: krachtig, intuïtief en toekomstbestendig.

- **99,999% beschikbaarheid:** gegarandeerde uptime die essentieel is voor een hotel.
- **Eén centraal telefoonnummer:** het hotel is bereikbaar via één enkel nummer, via een keuzemenu kan de gast kiezen voor reserveringen of de receptie
- **Slimme routing:** welkomstteksten, interactieve keuzemenu's, wachtrijen en voicemailen zorgen voor een strakke en professionele telefonische afhandeling.
- **Locatie-onafhankelijke communiceren:** dankzij cloudtechnologie zijn alle medewerkers bereikbaar, ongeacht waar ze zich bevinden.
- **Geavanceerde alarmeringsintegratie:** via koppeling met MobiCall van NewVoice is er naadloze integratie met inbraak-, brand- en gebouwbeheersystemen (GBS).
- **Vrije keuze in randapparatuur:** Medewerkers met een vaste werkplek maken gebruik van een Yealink IP-Toestel. De technische dienst en housekeeping zijn uitgerust met een Samsung Xcover smartphone met de Elevate en MobiCall App. De receptie en de afdeling reserveringen maken gebruik van de Elevate App voor Windows PC.



DE RESULTATEN

BETER BEREIKBAAR EN EFFICIËNT SAMENWERKEN

De overstap naar Elevate heeft geleid tot een duidelijke verbetering in de communicatie en dienstverlening naar de hotelgast.

Medewerkers zijn mobieler, beter bereikbaar en hebben meer controle over hun eigen bereikbaarheid. Gasten kunnen ons hotel sneller en makkelijker telefonisch bereiken voor een reservering of een andere vraag.



Telematch is een ICT dienstverlener gericht op oplossingen ter verbetering van de bereikbaarheid, samenwerking en veiligheid van organisaties.

Met focus op de oplossing in combinatie met onze uitstekende support gaan wij voor een lange termijnrelatie met onze klanten. Wij denken met u mee en proberen u te ontzorgen van A tot Z.

Wil je weten hoe jouw organisatie ook kan profiteren van een toekomstbestendig communicatiesysteem?
Neem contact op met TeleMatch en ontdek de mogelijkheden.

Telematch BV

Regulusweg 11, 516 AC Den Haag
Tel. 088 00 22 151, www.telematch.nl



TELEFONIE | CHAT | FILES | VERGADEREN | ARCHIVEREN | WEBINAR | CONTACT CENTER
AI | MS TEAMS INTEGRATIE **EN MEER...**