

De Bonte Wever



Klant - De Bonte Wever, Assen

Sector - Hotel

Uitdaging - Modern communicatiesysteem dat voldoende flexibiliteit en schaalbaarheid biedt om in te spelen op groei

Oplossing

- UNIVERGE® SV8100 communicatie server
- Business ConneCT
- Koppeling met het VIPS reserveringssysteem van Freetime Hospitality
- Voice-response systeem
- Mobiele bereikbaarheid obv Bluetooth

Resultaat

- Betere spraakkwaliteit
- Geavanceerd voiceresponse systeem
- Door schaalbaarheid goed voorbereid op de te verwachte groei
- Goede managementinformatie
- Beter inzicht in piekbelasting
- Optimale (werk)verdeling inkomende gesprekken door aanname en verwerking reserveringen en eventueel ander telefoonverkeer in het Service Center van Freetime Company
- Voorbereid om in de nabije toekomst VoIP te gebruiken
- Snelle service aan inbellende gasten

www.debonteweaver.nl

Oorspronkelijk was De Bonte Wever in Assen een locatie waar bezoekers terecht konden om te feesten, vergaderen, schaatsen, zwemmen, fitnessen, fietsen, lekker ontbijten, lunchen, dineren, een drankje drinken, genieten van wellness en tal van andere activiteiten. Nu ook is voorzien in de mogelijkheid om te overnachten, was het noodzakelijk om ten aanzien van de gewenste communicatie-infrastructuur het nodige te veranderen.

De Bonte Wever beschikt over acht ISDN-2 aansluitingen en daarmee zestien kanalen. Deze worden gebruikt voor de inkomende gesprekken en daarmee ook de telefonische reserveringen die in Assen binnenkomen. Deels worden deze reserveringen ook aangenomen op het Service Centre van Freetime Company in het Gelderse Lochem. Wie belt merkt echter niet dat er naar deze locatie wordt doorgeschakeld. De overige inkomende gesprekken komen vooralsnog binnen bij de twee balies van het hotel. Hotelgasten kunnen op hun kamer gebruik maken van een telefoontoestel voor het aanvragen van servicediensten. Hieraan zijn geen kosten verbonden zodat er ook geen registratie van deze gesprekken hoeft plaats te vinden.

Uitdaging

“We werden door De Bonte Wever benaderd omdat het hotel de mogelijkheid wilde hebben om gebruik te maken van BusinessConneCT. Dat betekende dat de oude telefooncentrale vervangen moest worden”, vertelt René Tol, projectleider en tevens directeur eigenaar van DVT Communicatie in Groningen. “Met de komst van een nieuwe telefooncentrale moest ook worden voorzien in de wens om een beter voice-response systeem in huis te halen met een betere spraakkwaliteit dan het tot dusver gebruikte systeem. Daarnaast wilde men hiermee beter zijn uitgerust voor de toekomst en de verwachte groei van het bedrijf. Men zocht dan ook naar een oplossing die voldoende flexibiliteit en schaalbaarheid zou bieden”, aldus Tol.

Oplossing

Om de wens BusinessConneCT te kunnen implementeren en te realiseren, adviseerde DVT Communicatie om UNIVERGE SV8100 als centrale te kiezen. Hiermee heeft het hotel niet alleen de beschikking over een schaalbare oplossing maar is men tevens in staat om in een later stadium gebruik te maken van Voice-over-IP (VoIP).

“Een belangrijke reden om voor BusinessConneCT te kiezen, is dat we een rechtstreekse koppeling wilden met de reserveringsystemen op onze beide locaties”, vertelt Christa de Ruiter, directeur van De Bonte Wever. “Daarbij gaat het om een hotelapplicatie voor het vastleggen van reserveringen. Met deze oplossingen zien we voordat we de telefoon aannemen al wie er belt en hebben we alle gegevens van de gasten meteen voor ons.”

Na nu gebruik wordt gemaakt van UNIVERGE® SV8100 zijn de medewerkers die aan de balie werken uitgerust met telefoons met Bluetooth. “Omdat deze medewerkers voortdurend mobiel moeten kunnen zijn, is dit voor hen prettiger dan te werken met een headset. Dit zou op de gasten die zich aan de balie melden een wat minder klantvriendelijke indruk maken.”

Resultaten

Met de combinatie van UNIVERGE® SV8100 en BusinessConneCT heeft De Bonte Wever inmiddels bereikt dat de spraakkwaliteit enorm verbeterd is en dat men over een systeem beschikt waarmee de aanstaande groei van het bedrijf goed opgevangen kan worden. Daar profiteert men nu al van omdat de aanname van reserveringen aanzienlijk efficiënter is geworden door de samenwerking met FTC. Zo zorgt BusinessConneCT met de interface naar VIPS er zoals gezegd voor dat voor de aanname van een inkomend gesprek al gezien kan worden of het om een gast gaat die al eerder in het hotel heeft gelogeed. Alle noodzakelijke informatie is dan meteen

voorhanden om de aanname van de reservering significant sneller in het systeem te zetten. De Ruiter: “We zien het als een groot voordeel dat ons relatiebeheer er hiermee aanzienlijk op vooruit is gegaan. Vaste gasten kunnen immers veel sneller worden geholpen omdat we meteen over de juiste informatie beschikken wanneer zij bellen. Gesprekken zijn daardoor klantvriendelijker maar kunnen ook sneller en efficiënter worden afgehandeld.”

Op de langere termijn zal De Bonte Wever steeds meer profijt hebben van de mogelijkheden die deze oplossing biedt. Met name als het gaat om managementinformatie. Met BusinessConneCT is het mogelijk om over gedetailleerde overzichten te beschikken die inzicht geven in piekmomenten. Hiermee kan een goede inschatting worden gemaakt van de benodigde capaciteit qua personeelsinzet. Potentiële hotelgasten zullen hierdoor sneller en beter geholpen kunnen worden en zullen daardoor niet te maken krijgen met een lange wachtrijen.

Profiel

De Bonte Wever is een all-in hotel in Assen. De Bonte Wever grenst direct aan een van de oudste bossen van Nederland en ligt vlakbij de historische binnenstad van Assen. Aantrekkelijke bezienswaardigheden zoals het Drents Museum, het Verkeerspark in Assen, het TT Circuit, de Gouverneurstuin en het Noorder Dierenpark zijn vanaf deze plek goed te bereiken. De Bonte Wever streeft naar duurzaam ondernemen en het verkrijgen van een Green Key label, het label voor milieuvriendelijke hotels.



Over Freetime Hospitality: Samen met Freetime Company (FTC) de snelst groeiende hospitalityspecialist van Nederland. Met een krachtig totaalconcept en het hoogwaardige VIPS reserverings- en managementinformatiesysteem in combinatie met haar services en andere systemen, verzorgt Freetime Hospitality reserveringen, kassa's, telefonie, voorraad, keuken, website en overige koppelingen voor de hospitalitybranche. Een team van professionele ontwikkelaars en consultants zorgt ervoor dat VIPS geheel op maat aansluit op uw bedrijfsvoering. We ondersteunen u met eigen helpdesk en 24/7 storingsdienst. Zie ook www.freetimehospitality.nl

Neem voor verdere informatie contact op met uw lokale NEC-vertegenwoordiging of:

EMEA (Europe, Middle East, Africa)
NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com

North America (USA)
NEC Corporation of America
www.necam.com

Corporate Headquarters (Japan)
NEC Corporation
www.nec.com