



## El Hotel Swiss Spirit construye una robusta red de comunicaciones y gestión con las soluciones de Grandstream



El Hotel Swiss Spirit es un hotel de 4 estrellas situado en el distrito Al Safaha en el centro de Ryadh, Arabia Saudita. El hotel ofrece 80 habitaciones a lo largo de 17 pisos, así como un centro de negocios y un restaurante. Es frecuentado por turistas y gente de negocios gracias a su excelente ubicación en el centro de uno de los vecindarios más populares de Riyadh.

### Requerimiento: Una red de comunicaciones de vanguardia integrada con un Sistema de Gestión de la Propiedad (PMS)

En orden para ofrecer un gran servicio al cliente, el Hotel Swiss Spirit necesitaba que la solución de comunicaciones que estaban usando, tuviera más y mejores funcionalidades de voz y comunicaciones; para así permitirles manejar todas las llamadas internas y externas, así como las solicitudes de clientes y huéspedes. Además, el hotel estaba interesado en utilizar un sistema de gestión (PMS) para poder administrar todos los procesos incluyendo la facturación, check-in, check-out, servicio a la habitación, mini bar y más. Estaban buscando una plataforma de comunicaciones que fuera moderna, confiable y escalable, que pudiera soportar todas esas necesidades. Así que se pusieron en contacto con el integrador local, Asian Telecom, para que les pudiera ayudar con este proyecto.

Después de evaluar muchas opciones diferentes, el Hotel Swiss Spirit eligió la solución de comunicaciones unificadas de Grandstream, que fue recomendada y diseñada por Asian Telecom. La solución completa tenía como base la serie UCM de PBX IP de Grandstream, la cual ofrece un PBX totalmente libre de licenciamiento, que puede ser fácilmente expandido. Soporta funciones de comunicación empresariales, así como la habilidad de integrar video y herramientas de datos y movilidad.

### Serie UCM de PBX IP de Grandstream

En términos de funciones de voz, el hotel tenía tres requerimientos principales que fueron cubiertos sin problema por la serie UCM. Primero, necesitaban expandir la capacidad de la recepción y el *front-desk*, para ser capaces de manejar de manera más eficiente todas las solicitudes de clientes y nuevas reservaciones. Esto se logró implementando una cola de llamadas con funcionalidades avanzadas, que permitiera que el hotel pudiera contestar a cada usuario en el instante en el que estaba llamando.



GRANDSTREAM

Puntos destacados de la solución Grandstream para el Hotel Swiss Spirit

- ✓ Red Escalable
- ✓ Mejora en la experiencia del huésped
- ✓ Mejor proceso de reservas
- ✓ Manejo de llamadas eficiente
- ✓ Comunicación de huéspedes sencilla
- ✓ Integración con el software de gestión del hotel (PMS)





Guest Rooms



Front Desk



Concierge



Room Cleaning



Mini Bar



Room Service



Reservations



Wake Up

Segundo, necesitaban mejorar la experiencia de las personas que estaban llamando para solicitar información o hacer reservaciones. Esto fue logrado, al implementar múltiples IVRs y operadoras automáticas que ofrecen opciones de auto-servicio.

Tercero, y tal vez más importante, el Hotel Swiss Spirit estaba buscando desplegar una solución de gestión de la propiedad, también conocida como PMS (*Property Management System*). Estas plataformas basadas en software, permiten que el hotel optimice toda la administración incluyendo el check-in, check-out, facturación, uso del teléfono, servicios de mini-bar, entre otros. El hotel selecciono uno de los sistemas más populares en el mercado, la plataforma Opera de Oracle, la cual fue integrada con el UCM a través de la solución HMobile, esto permitió al hotel integrar las plataformas de comunicaciones y gestión, proporcionando al staff la capacidad de utilizar los teléfonos a lo largo del hotel para ingresar información al sistema de gestión, y éste a su vez, integrar datos de la red de comunicaciones. Por ejemplo, el personal de limpieza puede utilizar los teléfonos de cada habitación para informar al sistema de gestión que artículos del mini-bar fueron consumidos, lo que automáticamente añadirá esos artículos a la factura del cliente. El personal también puede usar los teléfonos para reportar que una habitación ya está limpia, también, las llamadas realizadas desde las habitaciones o las solicitudes de servicio a la habitación, pueden ser automáticamente añadidas a la factura. La integración de la serie UCM con el sistema Opera, también permite realizar una gran variedad de funciones administrativas.

### Teléfonos IP de Grandstream

El hotel no solo estaba actualizando la red de comunicaciones y la plataforma de administración, también necesitaban nuevos teléfonos que fueran modernos y atractivos para el personal y las habitaciones. Con la recomendación de Asian Telecom, el Hotel Swiss Spirit eligió los teléfonos GXP1630 para todas las habitaciones y el GXP2130 para las demás áreas del hotel, incluyendo la recepción y la oficina principal.

Para las habitaciones, el GXP1630 ofrece un diseño elegante y atractivo, con una interface de usuario amigable. Ofrece 8 teclas físicas de Speed Dial, que fueron programadas para ofrecer contacto directo a departamentos como la recepción, el **conciierge**, lavandería, restaurante, servicio a la habitación, servicio de limpieza, cafetería y servicios de emergencia. El GXP2130, un teléfono de gama alta con 3 líneas, fue seleccionado para el personal del hotel. Este poderoso teléfono IP, ofrece audio HD en todas las llamadas para asegurar una gran calidad de voz, un sistema operativo con pantalla a color para que el dispositivo sea fácil de utilizar y un diseño compacto y elegante logrando que el espacio de trabajo de los empleados permaneciera limpio y presentable. Este atractivo modelo, otorga a los visitantes una gran impresión.

### El Resultado

Gracias a Asian Telecom y a Grandstream, el Hotel Swiss Spirit fue capaz de construir la solución de comunicaciones y gestión que necesitaban para mejorar la operación del hotel y el servicio a los huéspedes. Ahora son capaces de soportar comunicaciones más eficientes entre los huéspedes y la administración, dar un mejor servicio a las llamadas externas, ofrecer a los huéspedes acceso sencillo a los servicios que necesitan, y además, son capaces de integrar las plataformas de comunicación y gestión para compartir información.

### Acera de Asian Telecom Co.

Asian Telecom Company es un proveedor de servicios líder en Arabia Saudita, ofreciendo las últimas soluciones de negocio para el mercado. La compañía es un gran proveedor de equipamiento de comunicaciones e información, incluyendo cámaras de seguridad, sistemas de seguridad, sistemas contra incendios, sistemas para casas inteligentes y sistemas satelitales. La compañía incluye un equipo de profesionales altamente calificados, quienes se enfocan en utilizar los últimos avances en el campo para habilitar al gobierno y sector privado con las soluciones de negocio más modernas y confiables.

