



MÜŞTERİ DENEYİMİ



FİRMA: Ramada Plaza Trabzon Hotel & Spa | www.ramadaplazatrabzon.com | TRABZON

SEKTÖR: Turizm-Otel İşletmeleri

ÇÖZÜMLER: Karel IP İletişim Platformu-IPG1000, Otel Yazılımı ile İletişim Sistemi Entegrasyonu, Karel IP Telefon, Karel Duvar Tipi IP Banyo Telefonu, Karel Wi-Fi Telefon, Karel IP CCTV Kamera ve Network Kayıt Cihazları

MÜŞTERİ PROFİLİ

Ramada Plaza Trabzon Hotel & Spa, 5 yıldız statüsüne sahip olup, Trabzon Havaalanı'na 10 dakikalık mesafede, DTM'e yaklaşık 2,5 km uzaklıkta ve şehrin sahil kesiminde yer alıyor. Sakin, konforlu ve farklı tarzda, engelli odaları da dahil olmak üzere 350 lüks misafir odası, 700 yatak, teknolojik donanım, konfor ve estetiğin birleştiği business ve deluxe sülitler ile özel teraslı 8 adet penthouse daire bulunuyor. Bin 100 m²'lik konferans ve balo salonu, 400 m²'lik toplantı ve seminer odaları, 1000 kişi kapasiteli 5 farklı konseptte hizmet veren restaurantları, içinde kapalı yüzme havuzu ve fitness salonunu da barındıran 4 bin 800 m²'lik Spa merkezi, açık yüzme havuzu ve plajı ile farklı turizm dallarına hizmet verecek otel yaklaşık 45.000 m²'lik alana sahiptir.

PROJE GEREKSİNİMLERİ

Ramada Plaza Trabzon Hotel & Spa' nın kurulum aşamasında, esnek, gelişime açık ve son teknoloji IP iletişim sistemi, IP telefonları, IP duvar tipi banyo telefonları ve mobil personel için kablosuz iletişim araçlarına ek olarak IP CCTV güvenlik kamera ve kayıt sistemlerine ihtiyaç duyuldu. Kurulumu yapılacak bu sistem içerisindeki en önemli çözüm ihtiyacı ise, otelin kullandığı otomasyon ve yönetim sistem ile entegrasyonun sağlanması idi. IP iletişim konusunda uzman Ar-Ge ekibi, sektörel ihtiyaçlara uygun gelişmiş teknoloji ürünleri ve yine konusunda uzman Yetkili Satıcı ve Servis noktaları ile tercih edilen Karel IP çözümleri ile Ramada Plaza Trabzon Hotel & Spa' nın ihtiyacı olan sistem ve kurulumu tek bir noktadan tasarruflu bir şekilde sağlandı.

ÇÖZÜM-FAYDA

Karel tarafından Türkiye' de tasarlanmış, geliştirilmiş ve üretilmiş "IPG1000 IP iletişim platformu" nun 805 adet IP abone kapasitesinde kurulumu gerçekleştirildi. Zaman geçtikçe gelişecek ihtiyaçları karşılamaya elverişli, esnek yapıda olan IP iletişim teknolojilerinin tercih edilmesi, beraberinde faydalı diğer çözümleri de getirdi.

IVR ve Ses Kayıt

Sisteme entegre IVR özelliği sayesinde dışarıdan arayan müşteriler sadece telefon tuşlarını kullanarak ulaşmak istedikleri birime yönlendiriliyor. Ayrıca IVR'a entegre ses kayıt özelliği ile ek bir donanım kullanmadan telefon görüşmelerinin ses kayıtları alınabiliyor. Santrale entegre bu özellikler sayesinde hem otel resepsiyon çalışanlarının iş verimliliği artıyor hem de otel misafirleri ile yaşanması muhtemel ihtilafların önüne geçilmiş oluyor.

Santral - Otel Yönetim Sistemi Entegrasyonu

Otel Yönetiminin, müşteri memnuniyeti ve operasyonel verimliliği açısından gerekli gördüğü ihtiyaçlarının başında telefon santralının Otel Yönetim Sistemi (Opera) ile entegrasyonunun sağlanabilmesi bulunuyordu. Karel IP İletişim Platformu-IPG1000 in son teknoloji yapısı sayesinde gerekli entegrasyon gerçekleştirildi. Bu sayede, otele giriş (check-in) yapan misafirlerin, resepsiyona yaptıkları aramalarda, kayıtlı oldukları isimlerin resepsiyon telefonu ekranlarında görüntülenmesi sağlandı. Aradıkları birim tarafından isimleri ile karşılanmaları misafirler için memnuniyet artırıcı bir hizmet oluyor. Misafirlerin otelden çıkış (check-out) yaptıkları esnada kat görevlilerine Karel Wi-Fi IP Telsiz Telefon aracılığı ile ulaşılarak odanın boş olup olmadığı ve minibar kullanım durumu sorgulanabiliyor, kat görevlisi ise mini barda kullanılan ürünlerin kodlarını otel odalarındaki Karel IP131 IP Telefonlarına tuşlayarak otel yönetim sistemine bilgilerin aktarılmasını ve harcamaların otomatik olarak otel müşterisinin hesabına geçmesini sağlayabiliyor. Otelden çıkış yapıldığı esnada hem otel resepsiyon görevlisi hem de misafirler açısından zaman, enerji ve maliyet tasarrufu sağlıyor. Kat görevlileri genel olarak yaptıkları oda temizlik ve kontrollerinde odanın temizliğinin tamamlandığına dair bilgileri de aynı şekilde Karel IP131 IP Telefonlarına ilgili kodu tuşlayarak otel yönetim sistemine bilgi aktarımı yapabiliyor. Bu sayede, misafir girişlerinde oda durumu sorgulama ve oda giriş işlemlerinin hızlanması açısından operasyonel verimlilik artıyor. Otel misafirleri tarafından sıkça ihtiyaç duyulan uyandırma servisi hizmeti ise santral tarafından tekil ya da grup konaklamalarında toplu olmak üzere ve 2 farklı lisanda okunarak sağlanıyor.

Web Abone Sayfası

IPG1000 iletişim platformuna özel olan "Web Abone Sayfası" özelliği ile otel idari personeline, web üzerinden ulaşarak santralın özelliklerinden faydalanabilecekleri özellik tanıtıldı. Bu özellik sayesinde personel kendi bilgisayarları üzerinden arama yaparak görüşme gerçekleştirebiliyor, kendisine bırakılan sesli mesajları dinleyebiliyor, cevapsız çağrılarını görebiliyor ve adres defterindeki abonelerin meşguliyet durumlarını anlık olarak takip edebiliyor.

Masa ve Duvar Tipi IP Telefonlar

IP telefon santrali ile beraber kullanılmak üzere, gelişmiş özellikleri, kablolama gerektirmediği için maliyet tasarrufu, kurulum ve bakım-işletim kolaylığı nedeni ile tüm otel odaları için Karel IP Telefonları tercih edildi. Tek tuşla hızlı arama, tekrar arama, çağrı yönlendirme, aktarma ve bekletme, çağrıya geri dönme, sessize alma (Mute), otomatik cevaplama, rahatsız edilmeme ve 3-yönlü konferans görüşmesi gibi gelişmiş özellikleri ile geniş ekranlı ve şık tasarımlı 400 adet Karel IP131 IP Telefon sisteme eklendi. Oda banyolarının tümünde kullanılmak üzere ise özel duvar tipi banyo telefonlarından Karel SFT-1100 IP Telefon tercih edildi.

Wi-Fi Telefonlar

Çalışanlara istedikleri her zaman ve her yerden işlerini yönetebilme ve iş yapabilme imkanı sağlayan mobilitenin, müşteri memnuniyeti dolayısıyla otel yönetimi açısından oldukça önemli olması sebebi ile hareketli otel çalışanları için 20 adet Wi-Fi IP Telsiz telefon tahsis edildi. Bu sayede kritik ve anında müdahale gerektiren iş sorumluluklarına sahip hareketli otel çalışanlarının, Wi-Fi bağlantısı olan her noktadan, her an, santralın aboneleri olarak konuşabilmelerini sağlayarak operasyonel hız ve iş akışlarında yüksek verimlilik sağlandı. Telefon kullanımı yoğun olan otel resepsiyonu çalışanları için aydınlatmalı geniş renkli ekranlı, HD ses kalitesi ile Karel IP136 IP Telefon ve telefonunun gücünü ve esnekliğini artırmak için tasarlanmış Karel EXP40 Genişletme Modülleri kullanıldı.

CCTV Kamera ve Kayıt Sistemi

Ramada Plaza Trabzon Hotel & Spa için, çalışanları işlerini daha kolay yaparken, misafirlere kesintisiz iletişim imkanı sunmak, misafirlerin konforlarını ve hizmetlere kolay erişimlerini sağlamanın dışında misafirlerin güvenliğini de sağlamak kaçınılmaz bir ihtiyaç idi. Bunun için 44 tanesi dış mekanda, 137 tanesi iç mekanda olmak üzere 181 adet farklı tip ve modelde Karel IP CCTV kameralar kullanıldı. Projede, otel bahçesi, misafir otoparkı gibi açık alanlardaki güvenliğin sağlanması amacıyla, tümü suya karşı dayanıklı olan 30X optik zoom ve 2 MP çözünürlüğe sahip 4 adet IP Speed Dome kamera ile birlikte, 1.3 MP ve 2 MP çözünürlüklü 40 adet IP bullet kamera yer aldı. İç mekanlarda ise; hem güvenliği hem de estetiği bir arada sunan 1.3 MP ve 2 MP çözünürlüğe sahip 137 adet dome kamera, ufak boyutları sayesinde misafirlere izleniyorum hissi yaratmadan ve otelin mimari estetiğini bozmadan görüntü sağlıyor. Tercih ettiğimiz Karel IP kameraların IR özellikli olması sayesinde, muhtemel hırsızlık ve benzeri olaylarda kişi ve olay tespitinin hem gece hem de gündüz net olarak yapılabilmesi garanti altına alınıyor.

Güvenlik sistemi bir bütün olarak ele alındığında, otel içerisi ve dış mekanların IP kameralar ile görüntülenmesi tek başına yeterli olmadığından, toplanan görüntülerin kolaylıkla gözlemlenebildiği ve gerektiğinde tekrar izlenebilecek şekilde kayıt yapıldığı bir altyapının oluşturulması gerektiği. Bu çerçevede son teknolojiye sahip ürünler ile oluşturulan izleme odasında, güvenlik görevlileri olası sorunları oluşmadan önce engelleyebilmek için 7x24 görüntüleri analiz edebiliyor, toplanan görüntüler ise yüksek kayıt çözünürlüğü ve hızına sahip NVR cihazları ile kayıt altına alınabiliyor. Güvenliğin yanı sıra, Karel IP kameralarının tümü PoE teknolojisine sahip olması ile; hem ilk kurulum tesisat maliyeti yönünden hem de elektrik hatlarındaki oluşabilecek sorunlardan etkilenmemesi ve daha hızlı bakım özellikleri sayesinde tasarruf sağlandı.

Ramada Plaza Trabzon Hotel & Spa / Teknik Müdür, Onur KARSLI

Misafirlerimizin memnuniyeti ve sadakati bizim için çok değerli. Karel' in iletişim çözümleri ve şık telefonları sayesinde ilk temas anından itibaren misafirlerimizin beğenisini yakalıyoruz. Hareketli personelimizin iletişim gereksinimlerini de eksiksiz sağlayabildiğimiz için operasyonel hiçbir sıkıntı yaşanmıyor. Hem kendi hem de misafirlerimizin güvenliği için CCTV kamera sistemimiz dahil tüm ihtiyaçlarımızı da tek ve güvenilir bir firmadan halletmiş olduğumuz için de ayrıca mutluyuz. Desteklerinden ötürü Karel ve tüm ekibine teşekkür ederiz.



İSTANBUL

T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01
istanbul@karel.com.tr

ANKARA

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
ankara@karel.com.tr

İZMİR

T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73
izmir@karel.com.tr

ANTALYA

T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83
antalya@karel.com.tr

BURSA

T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00
bursa@karel.com.tr

VAN

T 0 432 214 00 30
F 0 432 214 03 60
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.