

# Reserveringsystemen efficiënt optimaliseren met Nuance

Snel en kostenbesparend werken via een samenhangend systeem

## Uitdaging

- Een reserveringssysteem beheren waarin informatie onmiddellijk digitaal beschikbaar is en juiste, volledige gegevens altijd onder handbereik zijn.

## Oplossing

- Alle reserveringen op een eenvoudige manier digitaliseren en op een consistente manier archiveren.

## Resultaten

- Reserveringen worden snel en correct verwerkt.
- Papierdocumenten voor meerdere locaties worden centraal afgehandeld.
- Gebruik en samenwerking verloopt eenvoudiger, waardoor tijd wordt bespaard en de beveiliging toeneemt.

## Profiel

Crowne Plaza is een luxe hotel dat zich richt op zakelijke gasten en vakantiegangers die de voorkeur geven aan bovengemiddeld comfort. Holiday Inn biedt zakelijke gasten en vakantiegangers een betrouwbare, vriendelijke service, moderne faciliteiten en een goede prijs/kwaliteitverhouding. Beide hotels, bij Schiphol (Hoofddorp) en in Amsterdam, maken deel uit van dezelfde franchiseketen en behoren tot de meest gewaardeerde hotels in de regio. Met het oog op efficiëntie en kostenbesparing wordt op tal van gebieden samengewerkt, bijvoorbeeld met betrekking tot de ICT en in de backoffice.



Beide hotels hebben een uitzonderlijk serviceniveau hoog in het vaandel. Gasten moeten snel, vriendelijk en effectief worden bediend, ongeacht hun vraag of verzoek. Dat geldt ook voor reserveringen, die via tal van kanalen binnenkomen. Gasten kunnen kamers boeken via diverse websites, maar ook telefonisch, via fax, brief of e-mail. Vaak gebeurt dit lang van te voren, maar er is ook regelmatig sprake van last minute boekingen of wijzigingen. Ongeacht de methode of het tijdstip moeten reserveringen zo snel mogelijk worden verwerkt en gesorteerd, zodat gasten of receptiemedewerkers niet met onaangename verrassingen worden geconfronteerd.

#### Veel efficiënter dankzij AutoStore

Vroeger moesten reserveringen handmatig in een digitaal systeem worden ingevoerd. Er werden afdrucken op papier gemaakt die in dossiers werden opgeborgen en regelmatig tevoorschijn moesten worden gehaald om specifieke gegevens op te zoeken of te controleren. Een tijdrovende manier van werken. In 2007 werd Nuance AutoStore geïntroduceerd om alle reserveringen op een eenvoudige manier te digitaliseren en op een consistente manier te archiveren.

Bijna alle reserveringen voor beide locaties krijgen, ongeacht de manier waarop ze binnenkomen, een streepjescode en worden vervolgens gescand. Handmatig invoeren is dus niet meer nodig. Dat scheelt heel wat tijd en resulteert in heel wat minder fouten. Na digitalisering worden reserveringen automatisch gesorteerd en naar het reserveringssysteem overgezet. Vooral bij deze laatste stap hebben de hotels behoorlijk aan efficiëntie gewonnen. Gegevensinvoer verloopt veel sneller en receptiemedewerkers hoeven niet meer op zoek naar informatie (op papier). Alles is onmiddellijk digitaal beschikbaar is en medewerkers hebben altijd juiste, volledige gegevens onder handbereik. Groepsreserveringen worden bijvoorbeeld keurig netjes gesorteerd en meerdere boekingen van dezelfde gast worden overzichtelijk gegroepeerd. Receptiemedewerkers werken graag met het systeem en gasten profiteren van een efficiënte service.

#### Hardware-onafhankelijk

Destijds werd de oplossing in combinatie met multifunctionele apparaten (MFP) door printerleverancier Kyocera aan Crowne Plaza, Holiday Inn en een derde hotel geleverd. De IT-voorzieningen bevonden zich op deze derde locatie. In 2011 werd dat hotel verkocht, waarna de IT-omgeving naar het Crowne Plaza in Hoofddorp moest worden verplaatst. Hierdoor moest

worden overgestapt op andere MFP's die al in gebruik waren. De hotelorganisatie stelde als enige eis dat het reserveringssysteem moest worden gehandhaafd. Omdat AutoStore hardware-onafhankelijk is, bleek dit geen enkel probleem.

“We ontvangen zo'n 100 tot 150 reserveringen per dag via uiteenlopende routes, waaronder zo'n 20 faxen per dag. Als we die allemaal handmatig zouden moeten verwerken, zou dat heel veel tijd kosten en zou het systeem veel minder nauwkeurig zijn. Met AutoStore zijn we per ingevoerde reservering zo'n 70 procent minder tijd kwijt, en bij elkaar opgeteld is dat al gauw een paar uur per dag,” zegt Valentin Dumonnet, regionaal IT-manager, Crowne Plaza Schiphol en Holiday Inn Amsterdam.

#### Tijdbesparing van meerdere uren per dag

“Onze eis was snelle, correcte verwerking van onze reserveringen. Nuance AutoStore bleek alles te bieden om papieren documenten voor meerdere locaties zo efficiënt mogelijk af te handelen. Het is een eenvoudige oplossing die maar weinig onderhoud vergt, met een aantrekkelijk prijskaartje. Het programma is zo effectief en stabiel dat ik altijd vergeet waar en op welke server het wordt uitgevoerd. Je hebt er geen omkijken naar. Het doet gewoon wat het moet doen.”

“Met de verhuizing van de IT-omgeving stond één eis bovenaan ons lijstje: Het reserveringssysteem mocht niet worden gewijzigd en overzetten ervan moest eenvoudig zijn. Met de overstap naar andere hardware dachten we dat dit een hele uitdaging zou zijn. Maar Nuance AutoStore bleek hardware-onafhankelijk en functioneerde bijna onmiddellijk, zonder aanpassingen van betekenis. Dat was een prettige bijkomstigheid.”

“De hotelorganisatie was relatief veel tijd kwijt aan het handmatig invoeren en sorteren van reserveringen. Bij het oude systeem moesten gasten bovendien lang wachten bij de receptie en dat is uiteraard geen visitekaartje voor een eerste klas hotel. Crowne Plaza en Holiday Inn waren zo tevreden over de oplossing en de ondersteuning dat ze voor de verhuizing van het systeem opnieuw een beroep deden op Dokumento. We zijn erin geslaagd om het systeem met slechts een paar kleine aanpassingen te verhuizen. De gebruikers hebben er niets van gemerkt. Ze konden gewoon op de gebruikelijke manier doorwerken”, aldus Jan Oskam, Dokumento, een partner van Nuance.

[Neem voor meer informatie over de Document Imaging-oplossingen van Nuance contact met ons op via de onderstaande telefoonnummers of ga naar \[nuance.com\]\(http://nuance.com\).](#)

Wilt u meer weten over Nuance-workflowoplossingen in uw eigen taal? Ga dan naar onze websites:

[NEDERLANDS](#) | [ENGLISH](#) | [FRANÇAIS](#) | [DEUTSCH](#) | [ESPAÑOL](#) | [ITALIANO](#)

Voor ondersteuning kunt u ons bellen:

Benelux	+49 6441 671 38139	Scandinavische landen	+44 7825 169 378
Verenigd Koninkrijk en Ierland	+44 845 838 7023	Zuidwest-Europa	+33 17 3001 476
Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland	+49 6441 671 38446	Oost- en Centraal-Europa	+44 7825 169 378

#### Informatie over Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications werkt voortdurend aan het verbeteren van de relatie tussen mensen en technologie. Met spraak- en taaloplossingen zorgt het bedrijf ervoor dat we op een meer menselijke manier samenwerken met de overvloed aan systemen, apparaten, elektronica, apps en services om ons heen. Dagelijks genieten miljoenen mensen en talloze bedrijven van de intelligente systemen van Nuance die in staat zijn om te lezen, te begrijpen en te leren, en die zich aanpassen aan de manier van leven en werken van gebruikers. Ga voor meer informatie naar [netherlands.nuance.com](http://netherlands.nuance.com).