

Hostelería y atención centralizada al huésped

Sobre el cliente

Isrotel Ltd., fundada en 1980, es una empresa cotizada que gestiona una cadena hotelera en Israel. Isrotel es la principal cadena del país y ofrece alojamiento de lujo e instalaciones con un servicio excelente. En 2022, la cadena tenía 24 hoteles y proyectaba 10 más para el futuro.

Además de la cadena hotelera, Isrotel gestiona otras instalaciones de ocio y vacaciones, como restaurantes, spas, un club de buceo, pubs y otras atracciones.

Resumen

Isrotel quería modernizar la comunicación con sus clientes. La empresa publicó una gran licitación preparada por una consultora líder en comunicaciones y finalmente eligió la propuesta de Bezeq International, con iPECS UCM y sus aplicaciones como plataforma unificada y centralizada para todos los hoteles.

Ahora los huéspedes reciben un servicio aún mejor de personal cualificado y sin tiempos de espera. Al mismo tiempo, los hoteles disfrutan de comunicaciones más eficientes y de mejoras operativas más amplias gracias a las soluciones iPECS.

Reto

- Cada hotel Isrotel tenía una PBX local e independiente conectada al sistema de gestión hotelera (Oracle-FIDELIO), y un servicio local de atención al huésped que atendía cada hotel por separado.
- Isrotel quería crear un único centro de atención al huésped para sus 24 hoteles actuales, con capacidad de ampliación al incorporar nuevos centros.
- La interfaz Oracle-FIDELIO también tenía una limitación. Solo podía conectar un máximo de 9 hoteles a sus servidores, lo que obligó a Bezeq International a configurar los sistemas con 4 nodos.

Producto

Plataforma

- iPECS UCM

Aplicación

- iPECS IPCR

Terminal

- iPECS 1000i



Más de 1.000 Ext.



Hostelería



iPECS UCM

Isrotel
ישראל

Isrotel



«Además de mejorar la eficiencia del personal, se espera que la cadena obtenga una mejora operativa mucho mayor, gracias a iPECS y a la integración con otras aplicaciones, capaces de crear bases de datos y mostrar mediante datos reales el funcionamiento del servicio de atención al huésped».

— VP de Sistemas de Isrotel

Solución

Todos los componentes se implantaron con arquitectura de alta disponibilidad.

- 2 sistemas iPECS UCM (S30K) instalados en los centros DC y DR del cliente.
- 4 servidores de nodos por centro con arquitectura activo-reserva
- 2 servidores UC para trabajadores remotos
- 2 servidores IPCR para grabación continua del servicio al huésped, integrados con Aspire Contact Center
- 4 sistemas LCM instalados en hoteles específicos para redundancia local
- Terminales de sobremesa iPECS 1000i para los empleados

Beneficios

- iPECS UCM proporciona a Isrotel una plataforma central avanzada con alta disponibilidad, estabilidad y escalabilidad futura para toda la cadena hotelera.
- Las capacidades de iPECS UCM permiten crear un centro centralizado de atención al huésped para toda la red, integrado con interfaces digitales fáciles de usar.
- iPECS UCM es el núcleo de la solución y se integra con una solución externa de Contact Center.
- Isrotel ya obtiene importantes mejoras operativas. Su infraestructura de comunicaciones es ahora más resistente y está preparada para crecer con el negocio. La comunicación diaria es más sencilla y eficiente, lo que permite ofrecer un mejor servicio al cliente.