



## Guestline: Une expérience de communication transformationnelle avec LoopUp

Comment un acteur innovant du secteur de l'hôtellerie accroît sa portée internationale grâce à LoopUp et Microsoft Teams Calling.

Guestline est un fournisseur de SaaS travaillant dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, avec plus de 25 ans d'expérience. Ses solutions de gestion intelligente des biens couvrent tous les aspects de la gestion d'une entreprise hôtelière, de la gestion des réservations et des paiements au suivi des dépenses des bars dans les chambres des clients.

Leaders du marché de la technologie hôtelière basée sur le cloud, les systèmes de Guestline sont actuellement utilisés dans 25 pays, dont 2 500 hôtels au Royaume-Uni.

Guestline a son siège social en Angleterre et des bureaux régionaux en Allemagne et en Thaïlande. Comme leur clientèle continue de croître, ils cherchent à étendre leurs territoires. Ils avaient besoin d'une plateforme de téléphonie capable de suivre le rythme de leurs projets. Guestline a décidé de migrer ses communications vers Microsoft Teams Calling.

Simon Larkin est le chef de projet de Guestline, chargé de superviser chaque étape du déploiement de l'entreprise vers Microsoft Teams Calling. Nous lui avons parlé du déroulement de ce processus :

« Nous n'en sommes qu'aux premiers jours, mais le projet a déjà été transformé. Il en va autrement pour Teams Calling.

Notre centre d'appels est un élément essentiel de notre activité. Il doit réagir immédiatement et avec précision pour aider nos clients au moment où ils ont besoin de nous. À tout moment, nous avons 30 à 40 personnes au service d'assistance. Il y a beaucoup d'appels entrants et il faut répondre à chaque appel immédiatement. C'est une opération complexe.

La fonctionnalité d'appel améliorée dont nous bénéficions maintenant avec Teams Calling et LoopUp nous a non seulement permis de rationaliser le processus pour nos employés, mais nous avons également estimé que la réduction des coûts informatiques nous permet d'opérer avec une économie de 2 000 £ par mois. La migration s'avère donc déjà un succès pour nous. »

### Soutien des territoires mondiaux de Guestline

La plateforme SaaS de Guestline est actuellement utilisée dans 25 pays sur cinq continents. La diversité de l'implantation géographique de l'entreprise a été un facteur déterminant dans la décision d'adopter Teams Calling.

« Nous avons 232 employés. Notre siège social se trouve au Royaume-Uni, mais nous avons également des bureaux en Allemagne, en Irlande, en Thaïlande et aux Pays-Bas, ainsi que des équipes à distance dans d'autres pays, notamment en Russie, en France et en Espagne. Un grand nombre de nos développeurs, par exemple, sont basés en Pologne. »

Guestline avait besoin d'une solution de téléphonie en cloud qui engloberait tous ses employés sur tous ses sites. Ils avaient également besoin d'une solution qui leur permettrait d'étendre facilement leur activité à de nouveaux employés et de nouveaux pays.

« Pour notre entreprise, il est essentiel que nous ayons la flexibilité nécessaire pour évoluer et nous développer en fonction de nos besoins. », explique Simon.

Guestline utilisait auparavant Teams pour la collaboration et les réunions internes, mais réalisait sa téléphonie en nuage via Skype for Business.

---

“

« La fonctionnalité d'appel améliorée dont nous bénéficions maintenant avec Teams Calling et LoopUp nous a non seulement permis de rationaliser le processus pour nos employés, mais également de réaliser une économie de 2 000 livres sterling par mois sur les coûts informatiques. »

Simon Larkin, chef de projet chez Guestline

---

Il n'a jamais été question de quitter Microsoft, mais Skype n'était pas la solution idéale pour l'entreprise en plein essor.

« Nous sommes une société fidèle à Microsoft », dit Simon. « Teams est notre moyen de communication officiel, et nous l'utilisons bien plus que l'e-mail. Mais Skype for Business ne s'adapte pas vraiment à l'échelle mondiale comme nous le voulions. Teams VoIP le fait. Teams Calling nous permet de nous rendre dans un nouveau pays très simplement. »

### Partenariat avec LoopUp

Le décision de prendre LoopUp comme fournisseur a-t-elle été toute aussi simple ?

« En un mot, oui. Au début, nous avons parlé à un autre fournisseur. Mais en parlant avec LoopUp, nous avons tout de suite su que nous bénéficierons d'une aide supérieure. Dès cette première conversation, le niveau de soutien a été différent. C'était le jour et la nuit, vraiment. »

Compte tenu de l'empreinte géographique de Guestline, la téléphonie internationale est essentielle pour l'entreprise. « C'est très, très important », convient Simon. « Aussi bien en interne qu'en externe. Nous avons besoin d'une fiabilité digne de confiance. »

« Auparavant, nous connaissions de graves pannes. Il nous est arrivé à quelques reprises de ne pas avoir de système téléphonique du tout pendant quelques minutes. C'était frustrant, et nous avions l'impression de ne pas avoir le contrôle. Honnêtement, depuis que nous travaillons avec LoopUp, nous n'avons pas eu un seul incident. »

Guestline a également rencontré des difficultés pour résoudre les problèmes ou effectuer des changements. « Lorsqu'un problème survenait, le processus d'y remédier était long », explique Simon. « Nous devons prendre un ticket et attendre. Ce n'est définitivement plus le cas aujourd'hui. Et nous sommes confiants que nous pourrions mettre en place un nouveau bureau et obtenir immédiatement de nouveaux numéros. »

Il sera beaucoup plus facile d'établir des bureaux régionaux à partir de maintenant, où que nous voulions aller. »

Guestline n'en est encore qu'aux premiers stades de Teams Calling, mais elle constate déjà des résultats positifs dans toute l'entreprise.

« L'expérience globale de l'utilisateur est meilleure avec Microsoft Teams Calling. Au lieu d'avoir différentes applications auxquelles se connecter, nous n'en avons plus qu'une seule. Tout est là, dans une seule application. J'ai été le premier utilisateur à passer à Guestline et, depuis ce premier jour, tout est devenu plus facile. »

Le conseil que je donnerais à toute autre entreprise qui envisage de faire de même est de procéder à une petite preuve de concept. Il suffit d'une poignée d'utilisateurs pour voir comment fonctionne Teams Calling. Ils verront tout de suite la qualité du système et l'intégration de la VoIP. Comment cela peut tout faciliter. »

### Terminer la migration globale vers Microsoft Teams Calling

Au moment de notre entretien avec Simon, la date limite pour la migration complète des employés de Guestline vers Microsoft Teams Calling était fixée à moins de trois mois. Était-il inquiet ?

« Pas du tout. Nous sommes très confiants. Nous sommes en train de tester et tout fonctionne exactement comme nous l'avions espéré. Tout se passe bien. La migration du reste de notre personnel devrait être facile. »

LoopUp dispose d'une excellente équipe. Leur connaissance de Microsoft est imbattable. LoopUp a tout expliqué et a été utile tout au long du processus. Ils ont été très détaillés, très organisés et très minutieux - et toujours à notre disposition, ils sont incroyablement réactifs.

En tant que partenaire, LoopUp a été formidable. »

---

“

« Mais en parlant avec LoopUp, nous avons tout de suite su que nous bénéficierons d'une aide supérieure. Dès cette première conversation, le niveau de soutien a été différent. C'était le jour et la nuit, vraiment. »

Simon Larkin, chef de projet chez Guestline

---

Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont LoopUp peut améliorer les conférences téléphoniques de votre entreprise, n'hésitez pas à nous contacter sous [sales@loopup.com](mailto:sales@loopup.com) ou apprenez-en davantage sur [loopup.com](https://loopup.com)