



Guestline: Eine revolutionäre Kommunikationserfahrung mit LoopUp

Wie ein innovativer Akteur des Hotelgewerbes dank LoopUp und Microsoft Teams Calling seine internationale Reichweite vergrößern konnte

Guestline ist ein SaaS-Anbieter mit über 25 Jahren Erfahrung im Hotel- und Gastgewerbe. Seine intelligenten Immobilienmanagement-Lösungen decken alle Aspekte eines Hospitality-Unternehmens ab, von der Verwaltung von Buchungen und Zahlungen bis zur Nachverfolgung der Minibar-Rechnungen in Hotelzimmern.

Die Systeme von Guestline sind marktführend im Bereich der cloudbasierten Hotellerie-Technologie und werden in 25 Ländern eingesetzt – darunter in 2.500 Hotels im Vereinigten Königreich.

Guestline hat seinen Sitz in England, mit Niederlassungen in Deutschland und Thailand. Aufgrund seiner kontinuierlich wachsenden Kundenbasis sucht das Unternehmen nach Möglichkeiten, sein Einzugsgebiet auszubauen. Es benötigte eine Telefonie-Plattform, die mit seinen Plänen Schritt halten konnte. Guestline entschied sich dazu, seine Kommunikation zu Microsoft Teams Calling zu migrieren.

Simon Larkin ist der Projektmanager von Guestline und verantwortlich für jeden Schritt beim Rollout von Microsoft Teams Calling im Unternehmen. Wir haben mit ihm über die bisherigen Fortschritte gesprochen:

„Wir stehen noch ganz am Anfang, der Wandel ist jedoch schon erkennbar. Mit Teams Calling entsteht für uns ein völlig anderes Bild.“

Eine der Kernkomponenten unseres Geschäfts ist unser Callcenter, das umgehend und präzise reagieren muss, um unsere Kunden bei Bedarf sofort unterstützen zu können. Bei uns sind jederzeit 30-40 Personen am Support Desk tätig. Wir erhalten jede Menge Anrufe und diese müssen alle sofort beantwortet werden. Das ist eine komplexe Aufgabe.

Mit der verbesserten Anruhfunktion, welche uns Microsoft Teams Calling und LoopUp bieten, wird nicht nur der Ablauf für unsere Mitarbeiter optimiert, nach unseren Schätzungen verschaffen uns die reduzierten IT-Kosten betriebliche Einsparungen von monatlich 2.000 £. Die Migration hat sich also bereits als Erfolg für uns erwiesen.“

Unterstützung für das Einzugsgebiet von Guestline weltweit

Die SaaS-Plattform von Guestline wird aktuell in 25 Ländern auf fünf Kontinenten eingesetzt. Die globale Ausdehnung des Unternehmens war ein wesentlicher Faktor bei der Entscheidung für den Wechsel zu Teams Calling.

„Wir haben 232 Mitarbeiter. Unser Unternehmenssitz liegt in UK, wir verfügen jedoch zudem über Niederlassungen in Deutschland, Irland, Thailand und den Niederlanden, mit Remote-Teams in weiteren Ländern, wie unter anderem Russland, Frankreich und Spanien. Viele unserer Entwickler sitzen beispielsweise in Polen.“

Guestline benötigte eine Cloud-Telefonielösung, die für alle seine Mitarbeiter an allen Standorten funktionierte. Zudem wurde nach einer Lösung gesucht, mit der das Geschäft sich zur Aufnahme neuer Mitarbeiter und Länder einfach heraufskalieren lassen konnte.

„Für unser Unternehmen ist es wesentlich, dass wir die Flexibilität haben, unser Geschäft zu skalieren und zu wachsen, wie und wo wir dies benötigen“, erklärt Simon.

Guestline nutzte Teams zuvor für die interne Zusammenarbeit und Meetings, die Cloud-Telefonie wurde jedoch über Skype for Business abgewickelt.

“

Mit der verbesserten Anruhfunktion, welche uns Teams Calling und LoopUp bieten, wird nicht nur der Ablauf für unsere Mitarbeiter optimiert, wir sparen im Betrieb zudem 2.000 £ pro Monat an IT-Kosten ein.

Simon Larkin, Projektmanager bei Guestline

Der Wechsel weg von Microsoft kam nie in Frage, Skype war jedoch nicht optimal für das sich schnell weiterentwickelnde Unternehmen geeignet.

„Wir sind durch und durch ein Microsoft-Unternehmen“, sagt Simon. „Teams ist unser offizielles Kommunikationsmittel, das wir deutlich öfter verwenden als E-Mail. Skype for Business lässt sich jedoch nicht wirklich so global skalieren, wie wir dies benötigen. Teams VoIP jedoch schon. Teams Calling erlaubt es uns, neue Länder ganz einfach zu erschließen.“

Partnerschaft mit LoopUp

War die Entscheidung für LoopUp als Anbieter eine genauso klare Entscheidung?

„Kurz gesagt: Ja. Zu Beginn führten wir Gespräche mit einem anderen Anbieter. Als wir jedoch mit LoopUp sprachen, wussten wir sofort, dass wir ein anderes Niveau von Unterstützung erhalten würden. Der Support war bereits vom ersten Gespräch ab ein anderer. Man stand uns praktisch Tag und Nacht zur Verfügung.“

Aufgrund der geographischen Ausdehnung von Guestline ist internationale Telefonie geschäftskritisch. „Sie ist von sehr, sehr großer Bedeutung“, stimmt Simon zu. „Sowohl intern als auch extern. Wir benötigen eine zuverlässige Lösung.“

„In der Vergangenheit haben wir schwerwiegende Ausfälle erlebt. In einigen Fällen war das Telefonsystem minutenlang komplett ausgefallen. Das war frustrierend und wir hatten das Gefühl, die Kontrolle verloren zu haben. Seit wir mit LoopUp zusammenarbeiten, hatten wir tatsächlich keinen einzigen Ausfall.“

Zusätzlich bereitete Guestline die Fehlerbehebung sowie die Umsetzung von Änderungen Probleme. „Wenn etwas schief lief, war die Behebung ein schleppender Prozess“, erklärt Simon. „Wir mussten ein Ticket eröffnen und warten. Das ist heute definitiv nicht mehr der Fall. Wir können uns darauf verlassen, dass wir ein neues Büro einrichten und sofort neue Rufnummern erhalten können.“

Die Eröffnung regionaler Niederlassungen ist von nun deutlich einfacher – ganz egal wo diese sich befinden.“

Guestline befinden sich mit Teams Calling noch in einer frühen Phase, es machen sich jedoch bereits positive Ergebnisse im gesamten Geschäftsbereich bemerkbar.

„Das gesamte Nutzererlebnis mit Microsoft Teams Calling ist besser, da man sich nun statt bei verschiedenen nur noch bei einer einzigen App anmelden muss. Es steht alles an einer Stelle zur Verfügung. Ich war der erste Benutzer, der zu Guestline wechselte, und bereits vom ersten Tag ab machte dies alles einfacher.“

„Mein Ratschlag für jedes andere Unternehmen, das einen ähnlichen Wechsel in Betracht zieht, ist, eine kleine Machbarkeitsstudie durchzuführen. Alles was Sie brauchen, sind eine Hand voll Benutzer, um zu verstehen, wie Teams Calling funktioniert. Sie werden sofort erkennen, wie vorteilhaft und wie gut integriert VoIP ist. Sie kann alles einfacher machen.“

Abschluss der globalen Migration zu Microsoft Teams Calling

Als wir mit Simon sprachen, blieben noch weniger als drei Monate für den vollständigen Wechsel der verbleibenden Mitarbeiter von Guestline weltweit zu Microsoft Teams Calling. War er besorgt?

„Überhaupt nicht. Wir sind sehr zuversichtlich. Wir führen aktuell Tests durch und alles funktioniert genau so, wie wir es erwartet haben. Alles läuft großartig. Die Migration der verbleibenden Mitarbeiter sollte ein Kinderspiel sein.“

„LoopUp verfügt über ein großartiges Team. Ihre Kenntnisse über Microsoft sind unschlagbar. LoopUp hat uns alles erklärt und uns auf dem gesamten Weg unterstützt. Sie arbeiten äußerst detailgenau, organisiert und gründlich – und sie standen uns jederzeit zur Verfügung, sie waren unglaublich reaktionsschnell.“

LoopUp ist ein wirklich großartiger Partner.“

“

Als wir jedoch mit LoopUp sprachen, wussten wir sofort, dass wir ein anderes Niveau von Unterstützung erhalten würden. Der Support war bereits vom ersten Gespräch ab ein anderer. Man stand uns praktisch Tag und Nacht zur Verfügung.‘

Simon Larkin, Projektmanager bei Guestline

Wenn Sie mehr dazu erfahren möchten, wie LoopUp die Telefonkonferenzen Ihres Unternehmens verbessern kann, kontaktieren Sie uns unter sales@loopup.com oder besuchen Sie loopup.com