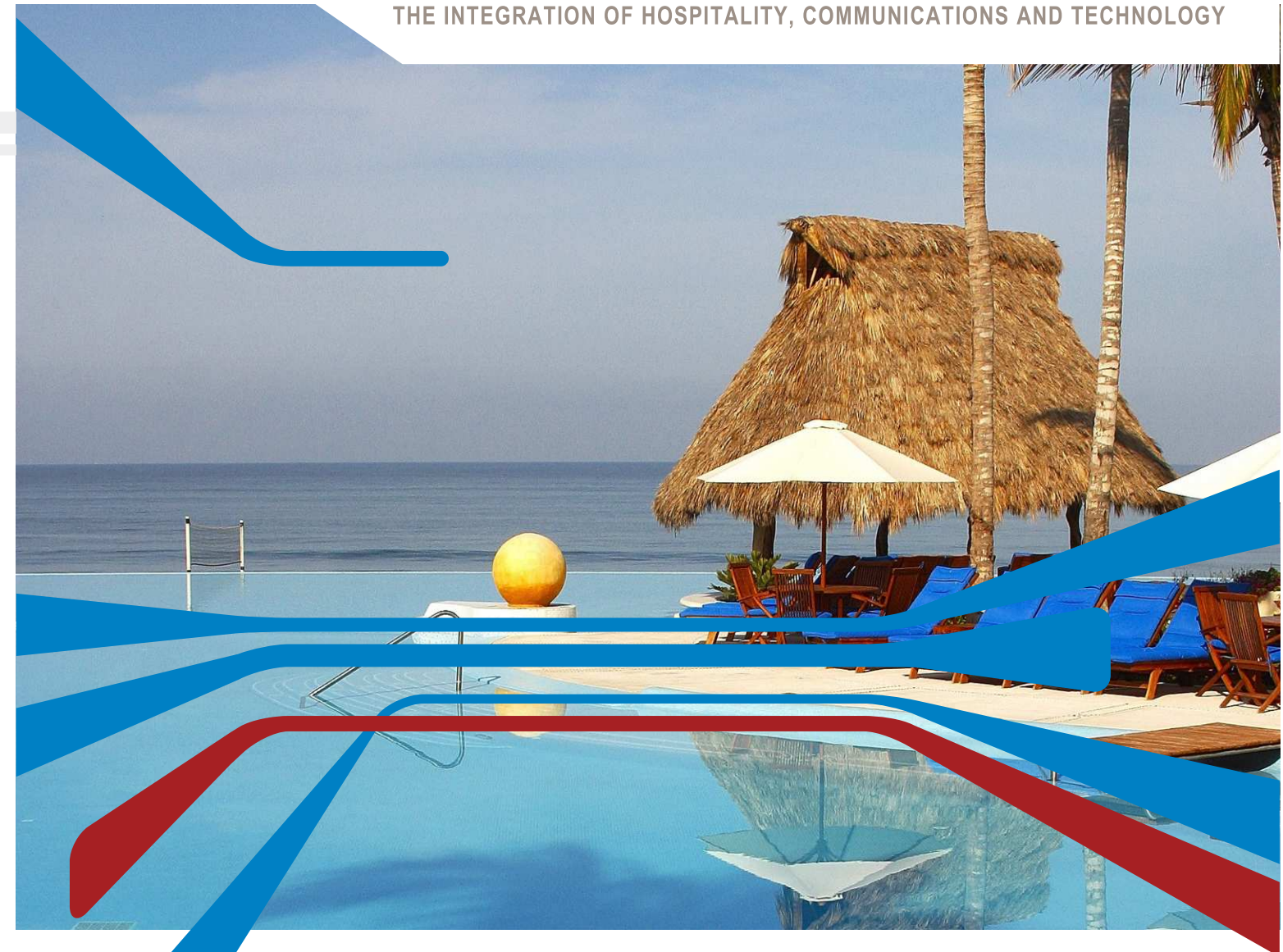
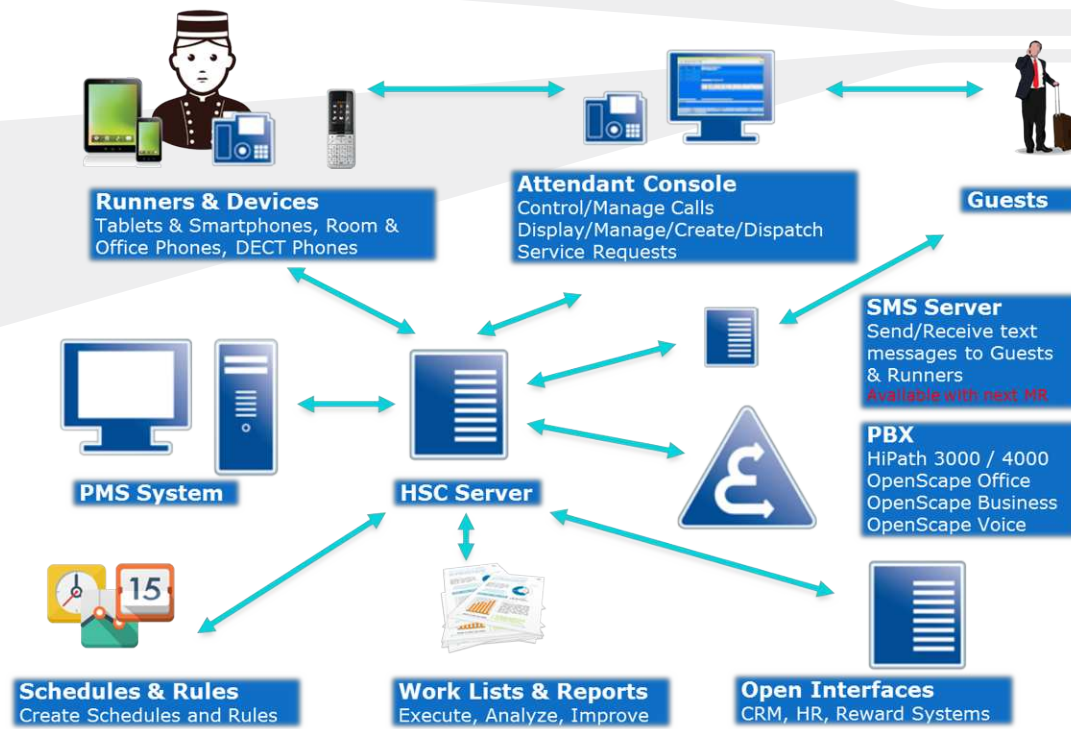


# HSC »At Your Service« Hospitality Workflow

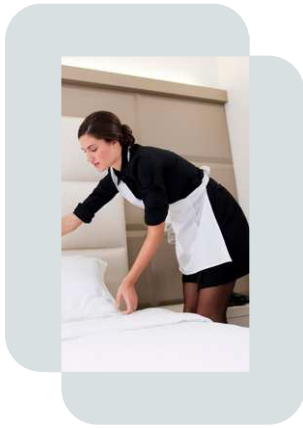
THE INTEGRATION OF HOSPITALITY, COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY



HSC

# „At your Service“

## HOSPITALITY SWITCHBOARD AND SERVICE TRACKING



Mitarbeiter der Telefonzentrale sind der erste Kontakt für die Wünsche Ihrer Gäste: Sie nehmen Service-Anforderungen entgegen und öffnen mit nur einem Klick ein neues Ticket im System. Jede Service-Anforderung wird dokumentiert und im Sinne der Qualitätsziele verfolgt. „At your Service“ weiß, welcher mobile Mitarbeiter die Anforderung erfüllen kann und stellt das Ticket mit einer konkreten Anweisung zu. The HSC Service zeigt den aktuellen Status von Service-Anforderung, Annahmebestätigungen und Zeitüberschreitung. Alarme informieren über den Status der Aufträge. HSC bietet dem Management umfassende Statistiken über die Effektivität der Mitarbeiter sowie über die Zufriedenheit der Gäste und zeigt damit auch Verbesserungsmöglichkeiten auf. HSC bietet dem Management umfassende Statistiken über die Effektivität der Mitarbeiter sowie über die Zufriedenheit der Gäste und zeigt damit auch Verbesserungsmöglichkeiten auf. HSC unterstützt die effiziente Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern und bringt einen durchgängig optimalen Arbeitsablauf: von der Äußerung bis zur Erfüllung eines Kundenwunsches.

### „At Your Service“ als Werkzeug zur Verbesserung der Effizienz durch:

- Verbesserung der Informationsverarbeitung
- Planung und Kontrolle
- Verbesserung Arbeitsprozesse und Eliminierung alltäglichen Aufgaben
- Gast Profilierung – VIP Gäste genießen schnellere Reaktion
- Kostenreduzierung (vor allem Personalkosten und bestimmte Aufgaben, wie z. B. Nacht Auditing)
- Als Ergebnis und ein Teil Ihr Hotel „Green Initiative“ unsere Lösung wird dazu beitragen, weniger Zeit, Energie und Arbeitskräfteressourcen zu verbrauchen.

- Web-basierte Architektur
- Sicherheit und Zuverlässigkeit
- Flexibel GUI
- Technischer Support
- Schnellen Einsatz
- Android und iOS client

### Nutzen und Wirtschaftlichkeit

Das Hospitality Service Center (HSC) administriert Gäste-Services zentral um Hotel-Workflows, die die Kundenzufriedenheit beeinflussen, zu optimieren.

Diese innovative CRM-Lösung überwacht nicht nur Gästewünsche vom Start bis zur Erfüllung, sondern speichert, analysiert und gibt Daten bzw. Informationen aus, welche vorher nur von IT- und Telekommunikationssystemen generiert wurden.

Intelligente Reports zeigen die Qualität der ausgeführten Services und eine Reihe von Gast- und Servicestatistiken dienen dazu, die marktwert bezogenen Indizes (Gastzufriedenheitsindex, Markentreue) zu kontrollieren - der Schlüssel zu Profitabilität in der Hotelindustrie



PERSONALENTWICKLUNG EFFIZIENTER EINGESETZT UND KANN HOCHWERTIGE SERVICELEISTUNGEN BIETEN