

Customer Success Story
PALACE KÄMP GROUP

Suomi



Palace Kämp Group valitsi
Ericsson-ratkaisun tukemaan
liiketoimintansa kehitystä

Palace Kämp Group on palveluyritysryhmä, johon kuuluu 15 ravintolaa ja viisi hotellia Helsingissä. Konsernin palveluksessa on yli 500 henkilöä, ja vuoden 2006 liikevaihto oli yli 50 miljoonaa euroa. Ryhmän toimintaa ohjaa tavoite yhä paremmasta, laadukkaammasta ja yksilöllisemmästä palvelusta ja tästä osoituksena konsernin lippulaiva Hotel Kämp arvostettiin viime vuonna maailman 100 parhaan hotellin joukkoon.



Mikael Bäckman,
CIO,
Berling Capital

Palace Kämpin tavoitteena on viedä Helsingin hotellipalvelut uudelle tasolle. Yhtiö halusi investoida integroituun viestintäratkaisuun, jota voidaan kasvattaa hallitusti ja jonka avulla työntekijät voivat käyttää yhtenäisiä järjestelmiä ja prosesseja. Tärkeää oli myös, että samoja prosesseja voitaisiin hyödyntää uudessa Hotel Glossa. Se on moderni, urbaani lifestyle-hotelli, joka tarjoaa vierailleen yksilöllisiä palveluita.



“Halusimme toteuttaa tulevaisuuden viestintäverkon.”

Mikael Bäckman, CIO, Berling Capital



Tulevaisuuden suunnittelu

Berling Capital toimittaa Palace Kämp Groupin hallintopalvelut. Yrityksen tietohallintojohtaja Mikael Bäckman kertoo, mitä uudelta ratkaisulta vaadittiin: “Halusimme toteuttaa tulevaisuuden viestintäratkaisun jo tänään. Haluamme siirtyä IP-viestintään turvallisesti ja hallitusti ja ottaa käyttöön joustavan ratkaisun, joka mahdollistaa työntekijöiden liikkuvuuden lisäämisen.”

Viestintäratkaisun tärkeys korostuu vaativassa hotellympäristössä. Palace Kämp tarvitsi ratkaisun, joka voitaisiin integroida nykyisten sovellusten, kuten huonevarausjärjestelmän, kanssa konsernin omien prosessien ja erityisvaatimusten mukaisella tavalla. Yksi vaatimuksista



”Ericssonin, Esecomin ja Somicin vahva sitoutuminen liiketoimintatarpeitamme vastaavan kokonaisuuden toimittamiseen mahdollisti kustannustehokkaan, tulevaisuuden tarpeet huomioivan ratkaisun.”

Mikael Bäckman, CIO, Berling Capital



oli se, että jokaisessa Hotelli Kämpin huoneessa on oltava kolmesta neljään omaa puhelin- ja faksilinjaa. Asiakkaita palvelee hotellialalla vuorokauden ympäri, joten uuden järjestelmän käyttöönoton piti sujua saumattomasti toiminnan häiriintymättä. Järjestelmän tuli myös olla joustava, jotta sitä voidaan tarvittaessa muokata nopeasti ja helposti.

Kattava kokonaisratkaisu

Konsernin ravintoloissa ja hotelleissa oli jo investoitu Ericssonin viestintäjärjestelmiin, jotta työntekijät voisivat liikkua entistä vapaammin eri yksiköiden välillä. Berling Capitalilla oli lisäksi kuuden vuoden kokemus Ericssonin Solidus eCare™ -ratkaisusta koko ryhmää palvelevassa

Helsingin yhteyskeskuksessa. Huone- ja pöytävarauksia tekeviä asiakkaita palvelee päiväsaikaan keskitetysti yhteyskeskuksessa, josta yhteydenotot voidaan tarvittaessa helposti ohjata hotelleihin ja ravintoloihin.

Aiempi asiakassuhde sekä kattavan kokonaisratkaisun tarve vaikuttivat siihen, että Palace Kämp pyysi Ericsson-ratkaisua sen valtuutetun jälleenmyyjän Somic Oy:n kautta. Somicin tukena projektissa toimi Ericssonin partneri ja asiantuntijaorganisaatio Esecom Oy, joka vastasi ratkaisun toimituksesta, integroinnista, kokoonpanon määräytsestä, teknisestä toteutuksesta ja käyttäjäkoulutuksesta.

Mikael Bäckman kertoo, miksi Ericssonin ratkaisu valittiin: "Aiemmat erinomaiset kokemuksemme Ericssonin ratkaisuksista sekä avoin ja joustava alusta selkeine migraatiopolkuineen tekivät Ericssonista luonnollisen valinnan tähän projektiin. Ericsson kykeni toimittamaan liiketoimintatarpeitamme vastaavan kokonaisratkaisun. Myös se, että migraatorakenne salli aiempien investointien hyödyntämisen, oli meille tärkeää."

Turvallinen migraatio

Ryhmän tarpeita vastaava Ericsson-ratkaisu perustuu MX-ONE Telephony Switch -järjestelmään ja Mobile Extension -alaliittymiin. Ericssonin selkeä ja looginen IP-lähestymistapa hyödyntää helppoja päivityksiä ja varmistaa turvallisen migraatiopolun. Joustava ratkaisu suunniteltiin sopimaan Palace Kämpin liiketoiminnan kehityssuunnitelmiin sekä mahdollisiin muutoksiin ja laajennuksiin. Lisäksi uudessa ratkaisussa voidaan hyödyntää olemassa olevaa infrastruktuuria, joten Ericsson-ratkaisu on erittäin kustannustehokas.

Ericssonin kumppanien osaaminen oli avainasemassa ratkaisun toteuttamisvaiheessa. Somic ja Esecom auttoivat mukautetun MX-ONE-ratkaisun integroinnissa nykyisen avoimen sovellusympäristön kanssa. Mikael Bäckman valottaa joitakin järjestelmän etuja: "Meille oli tärkeää käyttää yhtä palveluntarjoajaa, ja ratkaisun skaalautuvuus on hyvä. Järjestelmä kykenee kasvamaan yrityksen mukana, ja Mobile Extension -alaliittymät tehostavat esimerkiksi Hotel Kämpin huolto- ja siivoushenkilökunnan liikkuvaa työntekoa."

Toteutus on tapahtunut vaiheittain, Palace Kämp Groupin erikoistarpeet huomioon ottaen. Ericsson tukee Palace Kämpin kehitystä edelleen yritykselle sopivassa tahdissa.

Ericsson Enterprise

02420 Jorvas
FINLAND
Puh: +358 9 2991
www.ericsson.com/fi

Ericsson AB

SE-126 25 Stockholm
www.ericsson.com/enterprise

FI/LZT 102 3929-RA
© Ericsson AB, 2007

Fakta

Asiakas

Palace Kämp Group, Suomi

Asiakkaan vaatimukset

Varmistaa viestintäratkaisun turvallinen, joustava ja saumaton kehitys.

Ericssonin ratkaisu

- Ericsson MX-ONE Telephony Switch
- Mobile Extension -alaliittymät

Hyödyt asiakkaalle

- Turvallinen ja pitkäikäinen investointi
- Integroitu ratkaisu
- Tuki liikkuvalla työnteolla