

Referenzstory „Hotel im Wasserturm“

Ophelia – Dienstleistungen aus einer Hand

Umgeben von über 140 Jahre altem Mauerwerk, befindet sich heute das Hotel im Wasserturm, Köln im einst größten Wasserturm Europas. Für die originalgetreue Rekonstruktion wurden in den 1990ern über 300.000 Ziegelsteine nachgebrannt. Die französische Innenarchitektin Andrée Putman hat dem Haus auf diese Weise eine zeitlose Modernität mit historischer Eleganz eingehaucht. Ruhig und dennoch fußläufig zum Zentrum gelegen, wird das 88 Zimmer Haus heute von Business- und Individual-Gästen gleichermaßen geschätzt.

„Einen verlässlichen Ansprechpartner für unsere IT-Umgebung zu haben hat oberste Priorität, weil dies für reibungslose Prozessabläufe und unseren Qualitätsanspruch sehr wichtig ist!“

Stefan Sandweg, Geschäftsführer

Die Anforderungen

Einen einzigen Dienstleister für eine technologisch moderne, stabile IT-Struktur zu haben, die als Basis für Digitalisierung und reibungslose Arbeitsprozesse steht, war die primäre Anforderung. Ebenso galt es, ein verlässliches Wartungs- und Supportkonzept mit schnellen Reaktionszeiten und kompetenten Ansprechpartnern sicherzustellen.

Lösungen & Services

Oracle Suite8

Front Office (PMS/CRM), Bankett- und Veranstaltungen (CCM)

Oracle POS8 – Kassenlösung (POS)

Systembetreuung

Service Level Agreement (SLA), Mailhosting, System-Monitoring

Support für Oracle-Lösungen



„Wir sind mit dem Ophelia Support sehr zufrieden. Man merkt, dass die Mitarbeiter sich in der Materie auskennen, uns verstehen, unsere Sprache sprechen und für uns schnelle Lösungen finden.“

Daniel Franke, Revenue Manager

Die Bilanz

Das Hotel im Wasserturm setzt schon seit vielen Jahren Oracle Unternehmenslösungen ein. Ophelia ist seit 2012 zuverlässiger System-Partner und konnte den Kunden nach der Übernahme von MICROS durch Oracle halten, indem ein strukturiertes und sicheres Dienstleistungs- und Supportkonzept angeboten wurde.

Das bereits ausgetauschte POS-System wurde erneut durch die Oracle POS8 ersetzt und die Oracle Suite8 auf den aktuellen Versionsstand gebracht. In diesem Zusammenhang wurde die Online-Buchbarkeit von der „One-Way-Buchung“ auf das „Two-Way-Interface“ umgestellt. „Für uns haben sich dadurch die Prozesse optimiert – Verfügbarkeit, Raten und Reservierungen sind nun jederzeit auf allen Kanälen aktuell und wir müssen nur noch ganz spezifische Gästewünsche manuell nacharbeiten“, freut sich Daniel Franke, Revenue Manager.

Besonders hervorheben möchte Stefan Sandweg, Geschäftsführer im „Hotel im Wasserturm“, die umfassende Supportleistung: „Mit Ophelia haben wir hier wieder einen sehr guten Standard erreicht. Wir haben einen persönlichen Ansprechpartner und meine Mitarbeiter finden sich in kompetenten Support-Händen wieder. Meinen Kollegen möchte ich die Zusammenarbeit mit Ophelia empfehlen – die Gedanken an eine Systemumstellung stehen für uns nicht mehr zur Diskussion“!

Kontakt Daten:

Romantik Hotel im Wasserturm
Stefan Sandweg
Geschäftsführer
sandweg@hotel-im-wasserturm.de

Kaygasse 2
50676 Köln

Tel: +49 (0) 221 2008 120
www.hotel-im-wasserturm.de



Hotel im Wasserturm

Christian Kebschull, Ophelia

Ophelia ist bereits seit langen Jahren bestens mit allen Oracle Lösungen vertraut. Insbesondere Oracle Suite8 und POS8 Installationen stehen im Fokus. „Für uns ist es ein besonderes Anliegen, allen Oracle-Bestandskunden die gewohnten Serviceleistungen zur Verfügung zu stellen. Wir haben unser Support-Team dahingehend verstärkt, so dass wir gerade individuellen Hotels intensiv mit Rat und Tat zur Seite stehen können. Unsere Mitarbeiter kommen aus der Branche und sprechen deren Sprache, das schafft Vertrauen und Sicherheit.

Wir freuen uns sehr, dass das Romantik Hotel im Wasserturm zu unseren Referenzhotels gehört, bedanken uns für das entgegengebrachte Vertrauen und freuen uns auf eine weitere partnerschaftliche und konstruktive Zusammenarbeit“.

Kontakt Daten:

Ophelia GmbH & Co. KG
Christian Kebschull
Geschäftsführer
ckebschull@ophelia.de

Alfred-Bozi-Straße 21/22
33602 Bielefeld

Tel.: +49 (0) 521 92432-12
www.ophelia.de

Über Ophelia

Ophelia – eine Lösung, ein Dienstleister, ein Ansprechpartner.

Seit 19 Jahren steht Ophelia für Zuverlässigkeit und professionelle IT-Systemlösungen. Unsere Kunden, die in erster Linie aus der Individual- und Ketten-Hotellerie kommen, schätzen genau das: Sicherheit und schnelle, zuverlässige Hilfe.

Durch unseren Hotellerie-Background und unsere langjährige Erfahrung, vor allem mit den Oracle-Hospitality-Lösungen (ehemals MICROS-Fidelio) wissen wir, dass es im Hotel auf Schnelligkeit und Flexibilität ankommt. 25 Mitarbeiter in Bielefeld, Leipzig und Ratingen können dies deutschlandweit gewährleisten.