



모토터보 SL시리즈를 통한 런던 클라리시스 호텔의 통신환경 개선사례

모토터보(MOTOTRBO) SL 시리즈 무전기를 활용한 최상의 고객 서비스 제공



런던 중심부에 위치한 세계적인 명성을 자랑하는 5성급 클라리시스 호텔은 주 고객이 유명 연예인과 고위 관리, 재계 유력 인사라는 것으로 잘 알려져 있습니다. Condé Nast Traveler에서 “2009년 영국 최고의 비즈니스 호텔(Top UK Business Hotel 2009)”과 “2010년 영국 최고의 호텔(Best UK Hotel for Rooms 2010)”로 선정된 바 있는 이 유서 깊은 고급 호텔이 특히 각광받는 이유는 바로 흠잡을 데 없는 탁월한 서비스 때문입니다.

호텔 고객들은 탁월한 서비스와 즉각적인 대응, 절대적인 비밀 보장을 기대합니다. 그러나 클라리시스 호텔은 즉각적이고 원활하게 안정적인 통신 환경을 제공하는 데 어려움이 있었습니다.

고객 프로필

회사

- 클라리시스 호텔

산업

- 고객 응대

주요 기능

- 런던 시내에 위치한 5성급의 고급 호텔
- 장엄한 아르데코 건물로 1854년 오픈
- 203개의 일반 객실과 스위트룸, 3개의 레스토랑, 2개의 Bar, 비즈니스 센터 및 스파 시설 보유
- 300여 명의 직원 근무
- 주요 고객으로 연예인, 왕족, 정치인, 사교계 명사, 재계 인사 등이 있음



CLARIDGE'S

CASE STUDY

런던 클라리시스 호텔(Claridge's Hotel)



런던 클라리시스 호텔

호텔 주변과 내부에서 비밀 보장형 통신 환경 제공

호텔 통신 장치는 비밀이 보장되면서도 세련되고 스타일리시해야 합니다. 클라리시스 호텔은 고객의 주변에서 뿐만 아니라 펜트하우스 스위트룸에서까지 탁월한 기능을 선사하는 세련된 디자인의 통신 도구가 필요했습니다. 또한 전체 통신 영역을 포괄해야 하고 안정적인 성능을 보장해야 하며 호텔 유니폼과도 잘 어울리는 무전기가 필요했습니다. 따라서 눈에 잘 띄지 않게 작고 슬림하고 가볍고 사용하기 쉬운 무전기가 가장 적합한 것으로 판단되었습니다.

당면 과제

즉각적이고 안정적인 비밀 보장형 통신 환경

문제는 바로 클라리시스만의 독특한 아르데코 건축물에 있었습니다. 호텔 보안 매니저인 Tony Matthews씨는 이 호텔은 “100년전 주로 콘크리트와 강철을 사용하여 건축되었기 때문에 무선 신호를 보내는데 상당한 문제가 있었다”며, “벽 두께가 1미터에 달하기 때문에 휴대폰이나 와이파이기가 특정 구역에서 수신 신호가 약해져 통화가 되지 않는 일이 종종 발생했습니다”라고 말했습니다. “특히 주방이나 지하실에서는 무전이 전혀 이루어지지 않았습니다”라고 덧붙였습니다. 그러나 세간의 이목이 집중되는 유명 인사들과 고객들의 보안 요구 사항을 고려하면 호텔 내에서 끊임 없는 안정적인 통신 환경이 필요했습니다. 또한 고객이 지원을 필요로 하거나 사고가 발생한 경우 즉각적인 대응이 필요했습니다.

보안 최고 책임자인 Russell Penton씨는 “무전기는 직원들이 들고 있다는 것을 고객들이 눈치채지 못할 정도로 작아야 합니다. 또한 직원들이 12시간 이상 근무하고 교대하기 때문에 들고 다니기 편하고 가벼워야 합니다”라고 말합니다.

“클라리시스는 최고의 서비스를 자랑하는 매우 상징적인 호텔입니다. 따라서 고객이 알아채지 못하게 자연스럽게도 완벽한 서비스를 제공해야 합니다. 그러기 위해서는 직원 간, 부서 간 원활한 통신이 무엇보다 중요합니다.”

Michael Bonsor,
클라리시스 호텔 운영 매니저



CASE STUDY

런던 클라리지스 호텔(Claridge's Hotel)

솔루션

모토터보(MOTOTRBO™) 디지털 무전기를 통한 문제 해결

공식 모토로라 총판인 Audiolink 사의 세일즈 및 마케팅 담당 이사인 Cliff Davies씨는 클라리지스 호텔 내 통신 환경을 개선하기 원한다는 사실을 파악하고는 모토터보 디지털 무전기 시스템과 중계기, 액세서리, 애플리케이션과 서비스를 추천했습니다.

모토터보는 즉각적인 통신, 호텔 내 통화 그룹의 용량 확장, 광범위한 서비스 지역 통신, 고객 응대를 위해 고안된 통합 데이터 애플리케이션, 배터리 사용 시간 연장 등, 디지털 통신의 이점을 모두 활용할 수 있도록 설계되었습니다.

클라리지스 호텔의 운영 매니저인 Bonsor씨는 “통신 도구는 속도가 빠르고 사용하기 편리하며 안정적이어야 합니다. 호텔에 긴급 상황이 발생했을 때, 또는 화재 경보나 보안 사고가 발생했을 때 우리는 통신 도구에 의존할 수 밖에 없습니다. 전화기가 작동하지 않거나 휴대폰이 수신되지 않을 경우에도 무전기는 항상 작동합니다”라며 모토터보를 활용하여 개선된 호텔 운영에 만족감을 표현했습니다.

“저는 수년간 많은 무전기를 사용했는데 그 중에서도 SL 시리즈는 단연 최고의 제품이라 할 수 있습니다. 다른 제품과 비교해 훨씬 가벼울 뿐만 아니라 사용 친화적이며 메뉴와 디스플레이도 조작하기 쉽습니다.”

Russell Penton,
클라리지스 호텔 보안 최고책임자



SL 시리즈: 스타일리쉬한 비밀 보장형 무전기

호텔 업무의 특성상 보여지는 이미지와 비밀 임무 모드 지원의 중요성을 파악한 Audiolink 사는 모토터보 SL 시리즈 디지털 무전기를 제안했습니다. SL 시리즈 휴대용 무전기는 직원들의 유니폼에 잘 어울리는 세련되고 슬림한 디자인을 갖추고 있으며 무게도 일반 무전기의 절반으로 가볍고 내구성과 안정성이 뛰어나 12시간 이상의 긴 근무 시간에도 문제없이 계속 사용할 수 있으며 까다로운 작업을 수행하는 데도 전혀 무리가 없습니다.

비밀 임무 수행에 적합하게 내장된 블루투스®와 가볍고 세련된 디자인으로 휴대하기 쉬운 SL 시리즈를 통해 비밀 보장형 통신이 향상되었으며 이로 인해 고객의 만족도도 높아졌습니다.

예를 들어, 고객이 택시에서 내리면 도어맨은 고객이 알아채지 못하게 고객 이름을 리셉션에 바로 알려줄 수 있습니다. 따라서 고객이 프런트 데스크에 도착하면 이미 고객 이름으로 체크인할 준비가 되어 있습니다. 이렇게 업무 효율성이 높아지면 고객들도 그만큼 여유 있게 시간을 즐길 수 있게 되므로 고객은 다른 호텔과는 확실히 차별화된 경험을 할 수 있습니다.

모토터보 SL 시리즈 디지털 무전기

- 비밀 보장형 통신이 가능한 최고의 무전기
- 표준 무전기 무게의 절반도 되지 않은 초슬림 초소형 제품
- 직원들이 통화를 놓치거나 다른 사람을 방해하는 일이 없게 주변 잡음을 최소화 하도록 무전기 볼륨을 자동 조정하는 인텔리전트 오디오 기능 장착
- 명료한 무선 음성 통신을 제공하는 블루투스® 오디오 내장
- 한눈에 파악하기 쉬운 대형 컬러 화면 장착
- 작업지시서 관리부터 비밀 임무 모드 지원까지 고객 응대를 위해 고안된 통합 애플리케이션
- 장 시간 근무에 맞는 착용감이 편안한 비밀 보장형 무선 액세서리
- 배터리 사용 시간 연장 및 강력한 성능

CASE STUDY

런던 클라리지스 호텔(Claridge's Hotel)

장점

직원 간의 원활한 통신 방식 개선

프린트 데스크 뿐만 아니라 사무실에서 근무하는 클라리지스의 직원들도 간편하게 휴대할 수 있고 비밀 임무 모드를 지원하는 SL 시리즈에 대해 상당히 높은 만족감을 나타내고 있습니다.

리셉셔니스트 Ruby Mountain씨는 “짐을 운반하는 직원과 무전할 때 고객이 앞에 있는 경우가 종종 있습니다. 그럴 때 고객이 잘 알아채지 못하게 하기 쉽지 않은데, SL 시리즈는 매우 작고 편리하기 때문에 고객들이 눈치채지 못하게 통신을 할 수 있습니다” 라고 말하며, “또한 가벼워서 장시간 착용이 가능하고 무전기가 밖으로 보이지 않기 때문에 유니폼이 더 깔끔해 보입니다”라고 덧붙였습니다.

신속한 보안 및 대응

보안 매니저인 Tony Matthews씨는 “호텔에서 사고가 발생했을 때 즉시 다른 직원에게 연락을 취할 수 있어야 합니다. 이때 모토터보 SL 시리즈를 사용하면 아무런 문제 없이 연락할 수 있습니다”라고 설명했습니다. 뿐만 아니라 “고객을 외부로 에스코트해야 하는 경우 케이블을 옷 속에 숨겨야 하는데 SL 시리즈는 작고 가벼워 편리합니다”라고 덧붙였습니다.

동료 직원인 Penton씨도 부서 간 무전할 때 무전기의 속도와 효율성의 중요성에 대해 설명하며 “번호를 돌릴 필요없이 클릭한 다음 바로 원하는 상대와 통신할 수 있기 때문에 매우 편리합니다”라고 말했습니다.

“우리의 궁극적인 목표는 고객의 편의를 도모하는 것입니다. 이를 위해 우리는 여러 부서와 무전해야 하는데 SL 시리즈 무전기는 우리의 목표를 달성하기 위해 사용되는 중요한 도구 중 하나입니다.”

Michael Bonsor,
클라리지스 호텔 운영 매니저

AUDIOLINK LTD 소개

Audiolink Ltd.는 모토로라와 35년에 걸쳐 파트너 관계를 유지하고 있는 런던 소재의 무선 통신 기업으로, 최신 제품 및 서비스부터 현장 지원까지 포괄적인 양방향 통신 기술 솔루션을 제공하고 있습니다.

탁월한 고객 서비스 제공

세련된 디자인과 중단 없는 통신 영역, 깨끗한 오디오, 향상된 기능, 통합 데이터 애플리케이션 등을 특징으로 하는 모토터보 SL 시리즈를 통해 클라리지스는 탁월한 고객 서비스를 제공하는 호텔이라는 명성을 유지할 수 있게 되었습니다.

추가적인 휴대용 무전기 정보를 위해서는 아래 웹사이트를 방문해 주시기 바랍니다.

motorolasolutions.com/kr/slseries

motorolasolutions.com/KR

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTION 및 M 로고는 Motorola Trademark Holdings, LLC의 상표 또는 등록 상표이며, 라이선스 계약에 따라 사용됩니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자의 재산입니다. © 2012 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved.



MOTOROLA

모토로라솔루션코리아(주)

서울특별시 서초구 양재동 215(하이브랜드빌딩 9층)
대표번호 : (02)3497-3600

문의
전화

1588-1007

검색창에 **모토로라 무전기** 를 검색하세요.

보다 자세한 모토로라 무전기 제품 소개와 지역별 대리점 정보를 알 수 있습니다. (www.motoradio.co.kr)

MOTOTRBO
DIGITAL
REMASTERED.