

Veilig werken en optimale bedrijfsvoering bij Chassé Hotel & Grand Café.

**Klant:**

Chassé Hotel & Grand Café

Locatie:

Amsterdam, Nederland

Bedrijfstak:

Horeca

Toepassing:

Beveiliging en toezicht

Opdracht

De gezellige en diverse stad Amsterdam heeft altijd al veel toeristen aangetrokken. Het groeiende bezoekersaantal was een welkome uitdaging voor de manager van Chassé Hotel & Grand Café, maar het zorgde ook voor veiligheid van de bezoekers van de faciliteiten. Omdat er verschillende faciliteiten draaiende gehouden moeten worden, was de manager erop gefocused door te gaan met het leveren van eersteklas klantenservice.

Oplossing

Chassé heeft gekozen voor een IP-gebaseerd videobewakingssysteem: AXIS Companion. In totaal acht camera's, zowel binnen als buiten, geven een overzicht van de diverse activiteiten. De manager kan zowel live- als opgeslagen beelden bekijken op een pc of op zijn mobiele telefoon.

Resultaat

Het AXIS Companion IP-camerasysteem heeft bewezen scherpe beelden weer te geven, waar zelfs de politie van onder de indruk was toen er voor het afhandelen van een incident een beroep op werd gedaan. Het stelt de manager van Chassé ook in staat toezicht te houden op alle activiteiten en zo hoge klanttevredenheid te waarborgen.

“Ik houd mijn personeel zeker niet als ‘big brother’ de hele dag in de gaten, maar ik check op verschillende momenten of alles loopt zoals dat zou moeten.”

Andrew Hakse, General Manager, Chassé Hotel.

Andrew Hakse is general manager van het Chassé Hotel, Chassé Grand Café en de naastgelegen Dance Studios, die zijn gevestigd in een voormalig kerkgebouw in het kloppende hart van Amsterdam. De prachtige oude kerk heeft lange tijd leeggestaan, maar de schoonheid van het gebouw en zijn unieke locatie werd opgemerkt door een projectontwikkelaar, die direct potentie zag voor een dansschool in Amsterdam West. Aangezien het aantal toeristen dat naar Amsterdam komt, blijft groeien, heeft hij enige tijd later in hetzelfde pand ook een prachtig hotel gerealiseerd. Hakse raakte in gesprek met de heer Balkissoon, de projectontwikkelaar die het project heeft bedacht en ontworpen, raakte enthousiast en zag het werk in de horeca als mooie invulling van zijn wens om meer te doen met hospitality. Hij was al jaren actief in het bankwezen, maar wilde liever iets doen waarbij de klant echt op nummer één staat en de customer experience optimaal moet zijn.

De start

“De buurt waarin het hotel en de dansschool gebouwd zijn, was een aantal jaar geleden redelijk verpauperd en er was relatief veel criminaliteit”, zegt Hakse, die verantwoordelijk is voor de totale bedrijfsvoering van de dansschool, het hotel en het grand café. “Gelukkig is dat tegenwoordig veel beter. Er komen steeds meer winkels en horecagelegenheden en mensen willen hier graag wonen. Al vanaf de opening van de dansschool, zo'n vier jaar geleden, kregen wij te maken met veel bezoekers. De start van het Chassé Hotel, begin 2017, zorgde voor nog meer publiek. Dat is natuurlijk geweldig! Het zorgde er ook voor dat we moesten denken aan de veiligheid van onze gasten en onze gebouwen. Daarbij kan ik maar op één plek tegelijk zijn, terwijl ik zo nu en dan graag wil zien hoe de zaken lopen op andere locaties.”

Discipline

Hakse heeft met zijn personeel duidelijke afspraken gemaakt over de bedrijfsvoering. Dat gaat van de openingstijden van het terras, de dresscode van de nachtportier en het bijhouden van de kas, tot en met de omgang met klanten.

**Voor meer informatie over Axis-oplossingen, ga naar www.axis.com/solutions-by-industry/hotels-and-restaurants
Vind een reseller van Axis producten en oplossingen op www.axis.com/where-to-buy**

©2018 Axis Communications AB. AXIS Communications, AXIS, ETRAX, ARTPEC en VAPIX zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerk toepassingen van Axis AB in verschillende jurisdicties. Alle overige organisatienamen en producten zijn handelsmerken op geregistreerde merken van de respectievelijke organisatie. Wij behouden het recht om wijzigingen toe te passen zonder verdere aankondiging.

Hakse: “Wij willen onze gasten een bijzondere ervaring bieden, daarbij is gasttevredenheid de belangrijkste drijfveer. Dan gaat het soms over kleine zaken. Het is belangrijk dat er iemand is die in de gaten houdt of de afspraken worden nagekomen. Ik houd mijn personeel zeker niet als ‘big brother’ de hele dag in de gaten, maar ik check op verschillende momenten of alles loopt zoals het zou moeten.

Efficiënt gebruik

Met het geïnstalleerde camerasysteem kan ik op elk moment van de dag kijken of het bijvoorbeeld druk is en zorgen dat personeel ingezet wordt waar dat nodig is. Door via een app op mijn smartphone in te loggen op het systeem, kan ik wanneer ik dat wil en waar ik ook ben, kijken wat er zich afspeelt. Een bijkomend voordeel is dat er eenvoudig een camera toegevoegd kan worden als ik dat nodig acht, zonder dat het hele systeem aangepast moet worden.

Discipline

“Recent heeft er zich een incident voorgedaan op het terras dat door de politie is onderzocht. De beelden van de camera's zijn ook 's nacht zo scherp, dat zelfs de politie verbaasd was over de kwaliteit toen zij om hulp vroegen. Op mijn smartphone staat een app waarin de live beelden van acht camera's netjes bij elkaar staan. Dat overzicht vind ik erg belangrijk. Ik wil snel en eenvoudig toegang hebben tot de live videobeelden zodat ik direct actie kan ondernemen wanneer dat nodig is. Als ik zie dat het terras om 22:00 uur nog niet gesloten is, bijvoorbeeld, of om te zien of al het personeel is gekleed volgens de voorschriften. We gebruiken de beelden ook om eventuele kasverschillen te kunnen herleiden en interne processen te optimaliseren. Het fijne van het systeem is dat de draadloze (wifi) camera's qua beeldkwaliteit net zo goed zijn als bedrade systemen en dat ik geen verschil merk. Ik adviseer elke ondernemer die eenvoudig, topkwaliteit beelden en live video wil, om deze oplossing in te zetten om zijn werkzaamheden te optimaliseren. Dit is een schoolvoorbeeld van een investering die misschien initieel wat hoger is, maar zich al snel dubbel en dwars heeft terugbetaald!”



AXIS Companion



De oplossing samengevat

Het camerabewaking systeem van Chassé bestaat uit:

- > AXIS Companion PC client
- > AXIS Companion mobile app
- > 3x AXIS Companion Dome V
- > 1x AXIS Companion Cube LW
- > 2x AXIS Companion Bullet LE
- > 2x AXIS Companion Cube L
- > 1x AXIS Companion Recorder 8CH 4TB

