

## Insight ontzorgt CitizenM wereldwijd met het logistieke proces rondom de uitlevering van hardware

De hotels van citizenM bieden de moderne reiziger een stijlvol en betaalbaar onderkomen om te slapen, eten, ontspannen en om te werken. Wat startte in 2008 met het eerste hotel bij Amsterdam Schiphol Airport, is inmiddels uitgegroeid tot een hotelketen met zo'n 20 hotels in grote steden over de hele wereld, en met nog eens eenzelfde aantal in ontwikkeling. CitizenM zet technologie in om gasten de best mogelijke service te bieden en een constante ervaring, ongeacht het hotel waarin ze verblijven. Eigen software verbindt alle hotels met elkaar voor real-time updates. Die software is volledig schaalbaar en gemakkelijk aan te passen om nieuwe hotels op te nemen als ze het portfolio verder uitbreiden.

### De uitdaging

De hotelkamers van citizenM bieden gasten een uniek contact met technologie. Zo is er in elke kamer een iPad om alle gadgets en apparatuur mee aan te sturen. Men bedient hiermee onder andere de Samsung-televisie, de gordijnen, de verlichting en de airconditioning. CitizenM kocht deze hardware lange tijd zelf in voor ieder nieuw hotel en regelde dit voor alle hotels wereldwijd vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam.

"We opereren als hotel vrij uniek, we hanteren namelijk een retailmodel. Het hoofdkantoor maakt de keuzes voor alle hotels wereldwijd. Is er een computer nodig? Het hoofdkantoor koopt die in en zorgt ervoor dat de hardware op tijd op de locatie aankomt. Sterker nog, lange tijd kochten we de producten ook in Nederland in en verscheepten we ze vanaf hier naar de hotels in andere landen. Dat ging lang goed, maar de afgelopen zes jaar groeiden we hard en kwamen er landen bij zoals Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk en ook landen in Azië en in de Verenigde Staten. We merken dat het (op tijd) uitleveren steeds lastiger begon te worden, waardoor we steeds meer tijd kwijt raakten aan logistieke zaken," vertelt Alex S. Hysbergue, Head of Technology, citizenM hotels.



### Samenvatting

De hotels van citizenM zijn te vinden in grote steden over de hele wereld. Daarvoor worden veel zaken centraal geregeld vanuit het hoofdkantoor in Nederland. Producten zoals tablets en televisies werden in Nederland ingekocht en vervolgens naar een nieuw hotel gereden.

Vanwege de groei van de keten, werd het logistieke proces steeds complexer. Om die reden ging CitizenM op zoek naar een partner die hen hierbij het beste kon ontzorgen.

*"Door de groei werd het uitleveren van iPads steeds lastiger, waardoor we steeds meer tijd kwijt raakten aan logistieke zaken."*

Alex S. Hysbergue  
Head of Technology, citizenM hotels



## De Oplossing

Om die reden ging citizenM vanaf 2016 op zoek naar een partner die hen kon helpen bij het leveren van de producten op de diverse locaties. Er waren meerdere aspecten die ervoor zorgden dat citizenM in 2018 definitief koos voor Insight.

“Op het moment dat een gebouw wordt opgeleverd, willen we het hotel zo spoedig mogelijk inrichten. Hoe sneller het is ingericht, des te sneller het hotel open kan en daar zit precies de uitdaging. Je wilt de producten in de buurt hebben, maar tijdelijk opslaan op de bouwlocatie zelf is natuurlijk geen optie. Insight dacht allereerst goed mee hoe ze dit voor ons konden ondervangen. Ze zorgen ervoor dat de producten klaarstaan en met een seintje vanuit ons, snel naar de locatie kunnen worden gebracht. Hierbij gaan ze nog een stapje verder voor de tablets. Die registreren ze voor ons bij Apple en voorzien ze van een screenprotector. Het is zoiets simpels, maar hieruit blijkt wel dat Insight echt met ons meedenkt en onze business begrijpt,” zegt Alex.

“De toegevoegde waarde zit hem ook in de onderhandelingskracht die we als Insight hebben, als onafhankelijke partij, bij merken zoals Apple en Samsung. Naast een goede prijs per toestel, zorgen we er ook voor dat producten zoals televisies direct via de distributeur in het land zelf worden uitgeleverd. Dat scheelt opslag. Bij de tablets is een ander verhaal. Die halen we naar één van onze warehouses, waar we ze van de screenprotector voorzien en ze registreren bij Apple voor citizenM. Van daaruit brengen we ze

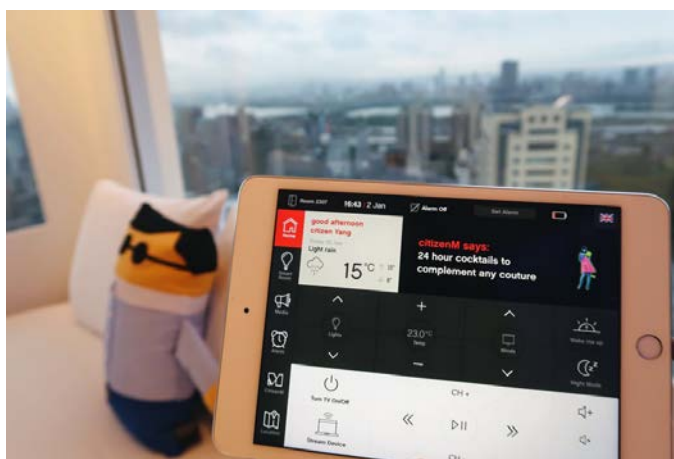
vervolgens naar het gewenste land en locatie. In Europa regelen we dit soort dingen via ons warehouse in Duitsland. Voor landen als Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk verzorgen we vervolgens ook de douanepapieren. CitizenM heeft er eigenlijk geen omkijken meer naar, vanaf het moment dat ze de bestelling bij ons plaatsen,” vertelt Sander Wesselink, Executive Account Manager, Insight Nederland.



CitizenM, Schiphol Airport, Amsterdam

*“Het is zoiets simpels, maar hieruit blijkt wel dat Insight echt met ons meedenkt en onze business begrijpt.”*

Alex S. Hysbergue  
Head of Technology, citizenM hotels



## Het resultaat

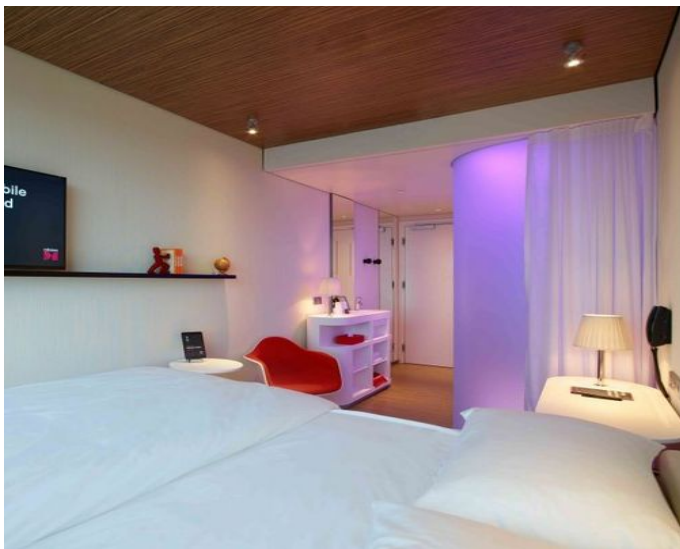
CitizenM bestelde in de afgelopen twaalf maanden ongeveer 2000 tablets, sinds eind 2019 zijn daar ook televisies en computers bij gekomen. Op de locatie zelf halen ze de producten uit de verpakking en worden ze toegevoegd aan het wifi-netwerk. De citizenM-app wordt vervolgens automatisch gedownload op de tablets.

“Tot nu toe verloopt het uitleveren van de producten heel soepel. Voor het hotel in Genève leek het even mis te gaan bij een controle aan de grens, maar ook dit heeft Insight voor ons opgelost, ze weten van doorpakken.

Dit alles stemt gunstig voor 2021, want dan gaan er nog eens zeven nieuwe hotels open. Om je een idee te geven. Per hotel gaat het om ongeveer 300 tablets en eenzelfde aantal televisies. Met het registreren en beplakken van de tablets is een medewerker doorgaans een halve dag bezig. Die tijd blijft ons nu sowieso bespaard. Evenals de ‘irritatie’ van het scheef plakken en het opnieuw beplakken in verband met bubbels en stof,” grapt Alex. “En dan heb ik het nog niet eens over de tijd die het logistieke deel van het verschepen van dit alles kost. Alle onze energie gaat nu rechtstreeks naar onze hotels. Ik ben dan ook erg tevreden over de service die Insight ons levert,” besluit Alex.

*“Tot nu toe verloopt het uitleveren van de producten heel soepel. Voor het hotel in Genève leek het even mis te gaan bij een controle aan de grens, maar ook dit heeft Insight voor ons opgelost, ze weten van doorpakken.”*

Alex S. Hysbergue  
Head of Technology, citizenM hotels



## Highlights Resultaten



Meedenken met de bedrijfsvoering



Scherpe productprijzen door onafhankelijkheid



Registratie en beplakken tablets door Insight



Logistiek proces wereldwijd ontzorgd

**Manage today. Transform for tomorrow.**

nl.solutions@insight.com • nl.insight.com • +31 (0)55 5 38 2320