



ibis
HOTELS

Blijf op de hoogte, waar je ook bent in het hotel met ibis hub

Een project in samenwerking met ibis Hotel Rotterdam City Centre

Pal in het centrum van Rotterdam bevindt zich het Ibis Hotel Rotterdam City Centre, geliefd bij zowel dagjesmensen als zakenlui.

Met een keurige gemiddelde beoordeling van 4,5 uit vijf sterren zocht Ibis naar een manier om dat te overtreffen. Het hotel vroeg ons een concept te creëren waarmee zij pijnpunten van klanten kunnen blootleggen, het liefst nog voordat een gast het hotel verlaat.

Wat maakt dat het Ibis Hotel zo'n goede waardering heeft, en wat doet Ibis nu al om feedback te verkrijgen van hun gasten? Om deze vragen te beantwoorden wilden wij het hotel eerst goed leren kennen. We deden veldonderzoek binnen het hotel, interviewden gasten en werknemers van verschillende afdelingen en leden van het managementteam, en ontwikkelden het concept 'Ibis Hub'.



ibis
HOTELS

Rotterdam
City Centre



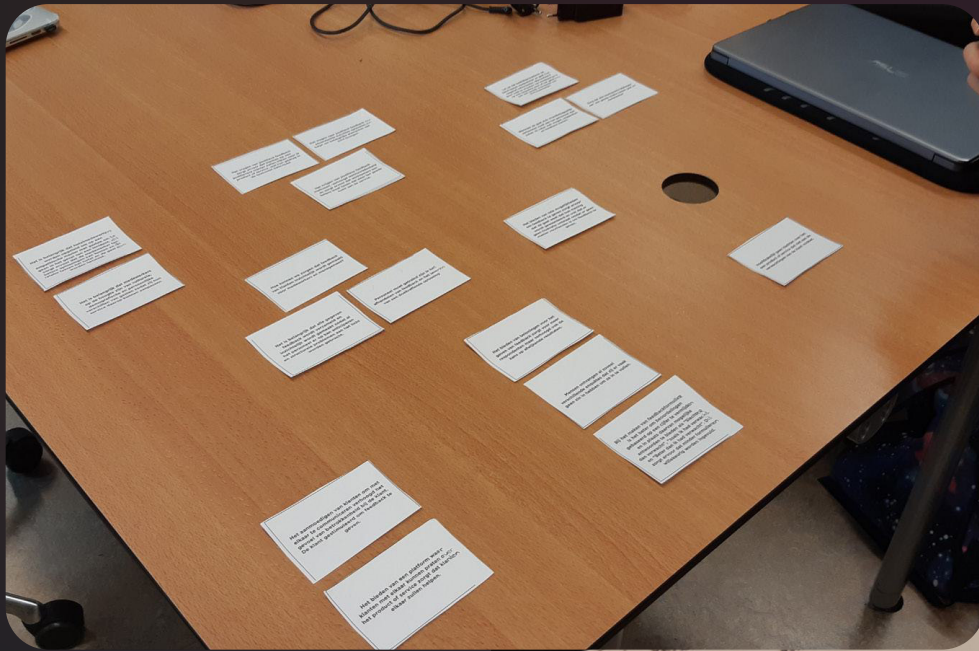
Debrief

We startten ons onderzoek door ons te verdiepen in Ibis Hotels, hun kernwaarden, missie en visie. De inzichten hieruit compileerden we in een debrief en bedrijfsprofiel. Dit document was het fundament voor ons verdere onderzoek en een waardevol naslagwerk.

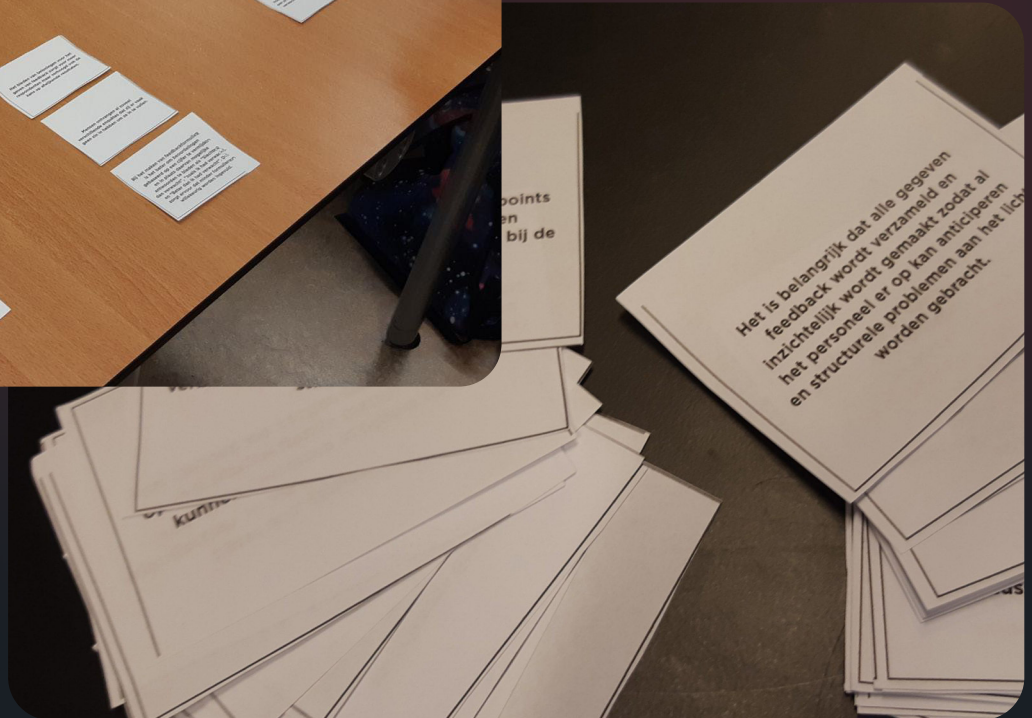
Interviews

We vervolgden ons onderzoek met interviews binnen het hotel. We nodigden medewerkers van verschillende afdelingen uit om meer te weten te komen over hun functie, plek binnen het hotel en ervaringen.





Met ons onderzoek afgerond was het tijd om onze inzichten bij elkaar te verzamelen en deze te groeperen en te analyseren.



Uit onze interviews met werknemers bleek dat op zichzelf de afdelingen goed functioneerden, maar de communicatie tussen afdelingen niet altijd even soepel verliep. Dit zorgde ervoor dat problemen gesignaleerd werden door bijvoorbeeld 'housekeeping', maar deze niet altijd (op tijd) terechtkwamen bij de juiste persoon of afdeling om het probleem te verhelpen.

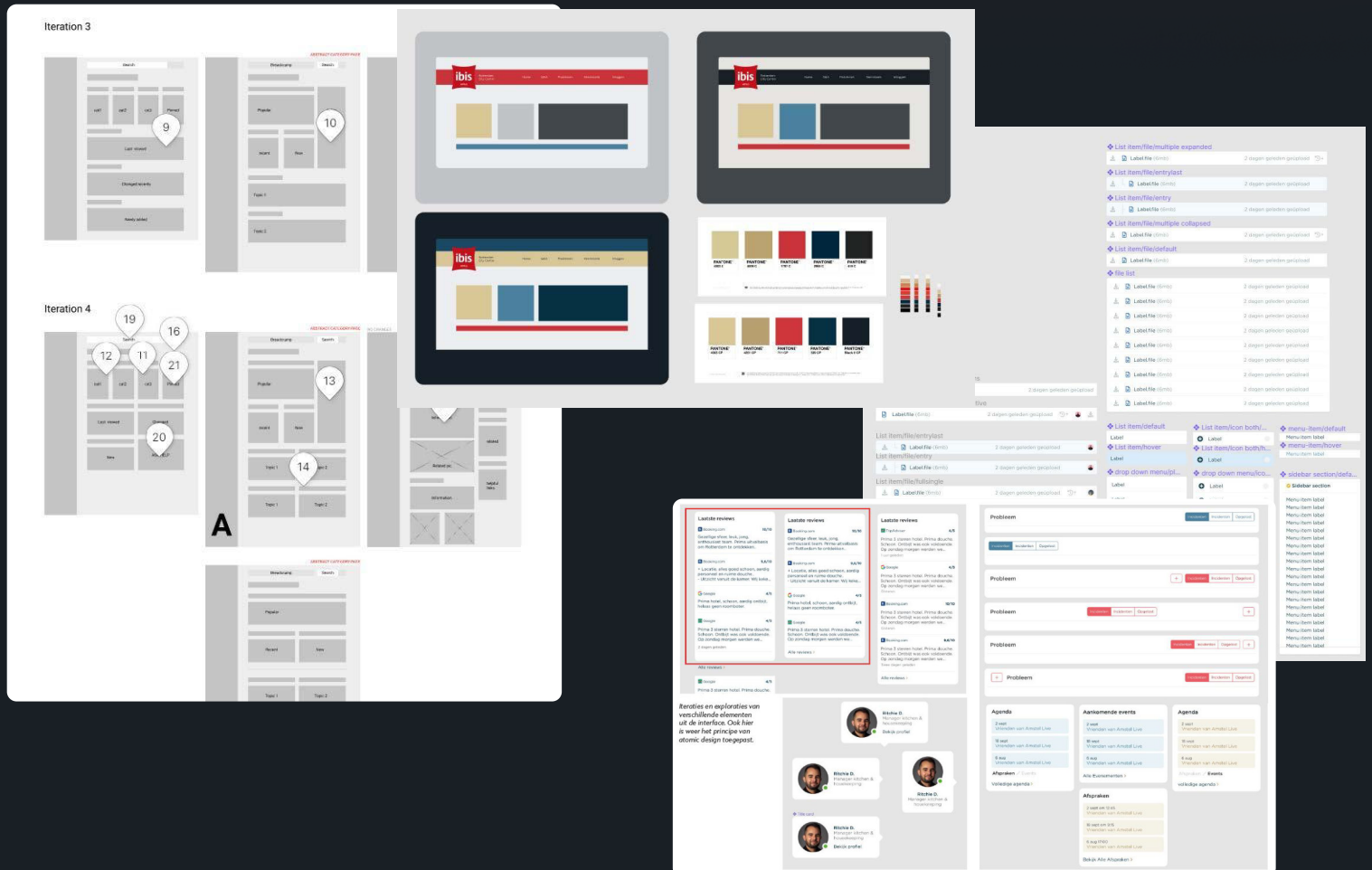
Concept: ibis hub

Uit een drietal op inzichten gebaseerde concepten kozen wij om het concept 'Ibis Hub' verder door te ontwikkelen. Dit is een online omgeving waar werknemers vragen kunnen stellen, informatie kunnen vinden en incidenten aan elkaar kunnen melden d.m.v. een ticketsysteem.

Ik maakte iteraties op mijn wireframes door te overleggen met mijn team, en met behulp van de inzichten uit clickable prototypes.

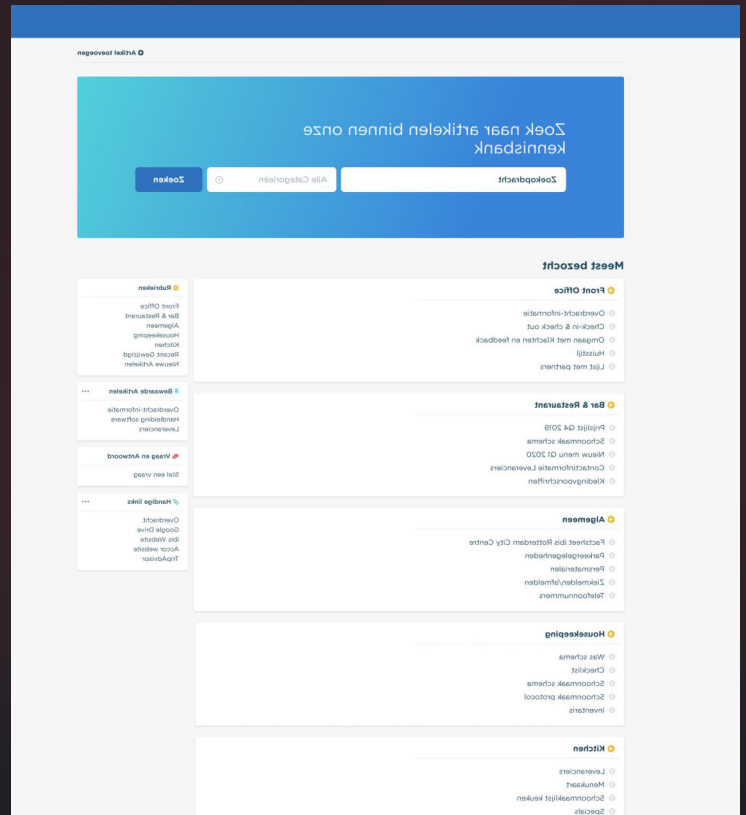
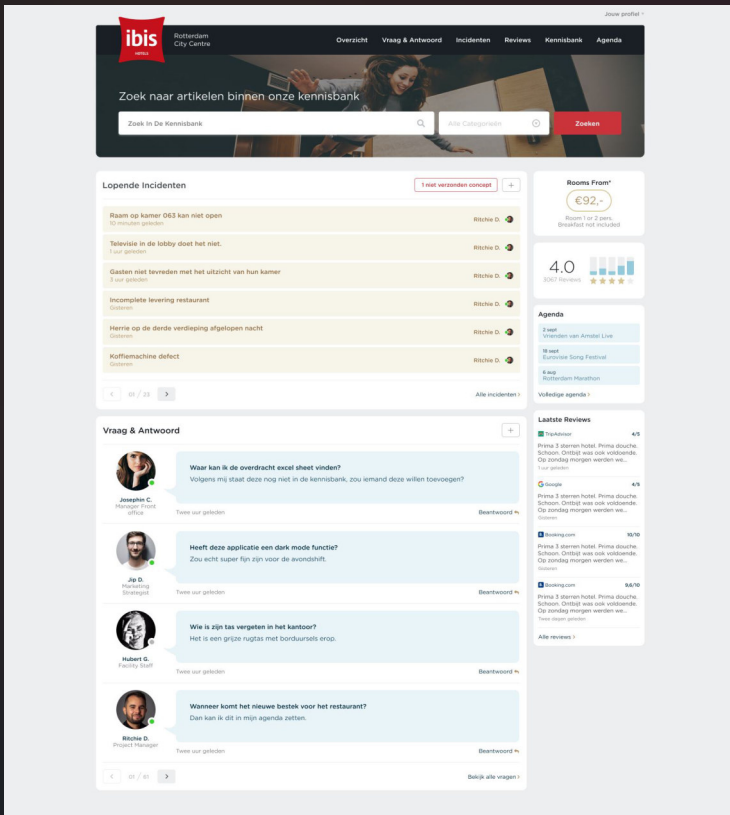
Ook ontwikkelden we een interne huisstijl, gebaseerd op de huisstijl van Ibis, voor de applicatie op een iteratieve manier.

De componenten van de interface zijn los ontworpen als atoms zodat deze gemakkelijk hergebruikt en op geïtereerd kunnen worden.





Blijf op de hoogte, waar je ook bent in het hotel met ibis hub



Enkele schermen van het eindprototype

Bekijk het clickable prototype

Link: <https://www.figma.com/proto/NF93gkqeibwz5h8liczQKK/lbisproject?node-id=83%3A715&viewport=611%2C586%2C0.2827589511871338&scaling=min-zoom>

Of scan de QR-code

