



CASTLE 
RESORTS & HOTELS

Wat Castle zocht, bleek het al te hebben

Castle Resorts & Hotels beheert al sinds 1993 Hawaïaanse hospitality en exploiteert vandaag de dag 19 vestigingen op vijf Hawaïaanse eilanden, in Auckland en in Nevada. Na een korte verkenning van alternatieven keerde Castle terug naar Maxxton en bracht hotels, condo-tels en vakantieverblijf samen in één property managementsysteem dat nu alles aanstuurt, van inventarisweergave tot eigenaarsoverzichten.



Dertig jaar Hawaïaanse hospitality

Castle Resorts & Hotels specialiseert zich sinds 1993 in innovatief hotel- en resortbeheer. In drie decennia groeide het uit tot een van de snelst groeiende hospitality-managementbedrijven in de Pacific, met diepe wortels op de Hawaïaanse eilanden.



"Evolve. Innovate. Adapt." als operationeel mantra

Het mantra van Castle "evolueren, innoveren en aanpassen" is zichtbaar in hoe het bedrijf markttrends leest, naar nieuwe bestemmingen uitbreidt en zijn technologie-stack blijft vernieuwen.



Drie operationele modellen onder één dak

Castle exploiteert full-service hotels, condo-tels en vakantieverhuur, elk met een eigen eigendomsstructuur en operationele flow. Het vermogen om alle drie parallel te beheren is een kenmerkende eigenschap van het bedrijf.



Authentieke eilandhospitality en persoonlijke service

Achter de operationele schaal staat de belofte van oprechte eilandhospitality, gedragen door meer dan 600 medewerkers. Zoals CEO Matt Bailey het verwoordt: "Ze vertellen je hoe iemand aan de balie boven verwachting presteerde en hen bij naam herkende."



Aanwezigheid op vijf Hawaïaanse eilanden en daarbuiten

Het portfolio bestrijkt Oahu, Maui, Kauai, Molokai en het eiland Hawaï, aangevuld met Auckland en Nevada: 19 vestigingen en meer dan 1.000 units, van hotelkamers tot condo's, townhouses en villa's, onder één merk.



Castle Resorts & Hotels is een van de meest gevestigde hospitality-managementbedrijven van Hawaï, gespecialiseerd in hotels, condo-tels en vakantieverhuur op vijf Hawaïaanse eilanden, en in Nieuw-Zeeland en in Nevada. Met 19 vestigingen en een snelgroeiend portfolio wordt Castle erkend als een van de snelst groeiende hospitality-managementbedrijven in de Pacific.

Locaties

Oahu, Maui, Kauai, Molokai en het eiland Hawaï, plus Auckland (Nieuw-Zeeland) en Tahoe-Reno (Nevada)

Omvang

19 vestigingen, meer dan 1.000 units, meer dan 600 medewerkers

Accommodatietypes

full-service hotels, condo-tels, vakantieverhuur, townhouses en villa's

Maxxton-partnerschap

sinds 2014 (oorspronkelijk op Newyse)

Innovatief management ontmoet oprechte eilandhospitality

Opgericht in 1993, groeiend in de Pacific

Castle Resorts & Hotels specialiseert zich sinds 1993 in innovatief hotel- en resortbeheer. In ruim drie decennia is het bedrijf organisch gegroeid over de Hawaïaanse eilanden heen en daarna in Nieuw-Zeeland en Nevada, met een portfolio dat full-servicehotels combineert met resortcondominiums, townhouses en villa's. Het hoofdkantoor in Honolulu coördineert een netwerk van vestigingen die elk hun eigen karakter behouden.

Een visie om leidend te zijn in Pacific-hospitality

De uitgesproken visie van Castle is om het toonaangevende hospitality-managementbedrijf in de Pacific te worden, en het team werkt aan dat doel door lokale en wereldwijde trends te volgen en zich snel aan te passen. Drie principes leiden het bedrijf: evolueren, innoveren en aanpassen. Zoals Matt Bailey, president en CEO, het verwoordt: "Het is door onze innovatie, flexibiliteit en inzet voor persoonlijke service dat we een van de snelst groeiende hospitality-managementbedrijven in de Pacific zijn geworden."

Waarom Castle terugkeerde naar Maxxton

De relatie tussen Castle en Maxxton begon in 2014 op het Newyse-platform. Tussen 2022 en 2023 had het team een uitgebreid selectieproces doorlopen voor een nieuw property management system en getekend voor Track, een product dat zich uitsluitend richt op vakantieverhuur. Na de start van de implementatie bij een van de vakantieverhuurbedrijven van Castle werden de grenzen snel duidelijk: het zou niet werken voor de hotelkant. Het heropenen van het gesprek met Maxxton liet zien hoe ver het platform in tien jaar was geëvolueerd, en de flexibiliteit van Maxxton binnen alle drie de bedrijfsmodellen van Castle deed het team terugkeren.

"Ik kon niet gelukkiger zijn met hoe de relatie zich heeft ontwikkeld. Zodra we de andere systemen in handen kregen, beseften we dat wat we hadden beter was dan alles wat we aan het bekijken waren."

— Matt Bailey, **President en CEO, Castle Resorts & Hotels**

De uitdagingen van drie bedrijfsmodellen tegelijk runnen

Eén PMS voor hotels, condo-tels en vakantieverhuur

Het bedrijf van Castle omvat pure hotels, condo-tels en vakantieverhuur, elk met een eigen eigendomsstructuur, gastenprofiel en operationele flow. Eén property management system vinden dat alle drie aankan was, zoals Matt Bailey het stelt, “bijna een onmogelijke opgave omdat de bedrijfsmodellen zo verschillend zijn.”

- Hotels, condo-tels en vakantieverhuur op drie verschillende operationele logica's
- Eigenaren, gasten en partners verwachten elk op maat gesneden flows
- Risico om de technologiebasis tussen de bedrijfslijnen te fragmenteren

Een legacy-platform dat tot stilstand was aangepast

Castle zat sinds 2014 op Newyse en het systeem was nooit bijgewerkt. In de loop van de tijd was het zo zwaar aangepast om de bestaande interne processen te weerspiegelen, dat moderniseren moeilijk werd en de workflows eromheen waren verstand.

- Tien jaar oude versie van het platform, nooit bijgewerkt
- Zware aanpassing die oude gewoonten weerspiegelde in plaats van te verbeteren
- Modernisering geblokkeerd door opgestapelde maatwerkconfiguratie

Handmatig werk in finance en op eigenaarsoverzichten

Achter de schermen draaide Castle een handmatige noodoplossing voor de eigenaarsoverzichten: data werd uit Newyse in spreadsheets geëxporteerd en daarna opnieuw vormgegeven. Het was tijdrovend, foutgevoelig en steunde op drie decennia opgebouwde gewoonte.

- Data geëxporteerd uit het PMS naar spreadsheets
- Handmatige herformattering voor de eigenaarsoverzichten konden worden verstuurd
- Workflows die iedereen volgde omdat “we het al 30 jaar zo doen”

Een korte omweg via een ander PMS

Toen Matt Bailey in 2023 aantrad, was Castle al bezig met de implementatie van Track, een product dat zich uitsluitend richt op vakantieverhuur, na een volledig doorlopen RFP-proces. Het werkte voor één deel van de organisatie, maar niet voor de rest, wat onzekerheid creëerde over welk platform de groep zou moeten kiezen.

- Track paste bij vakantieverhuur maar niet bij hotels
- Risico op een koerswijziging midden in de implementatie
- Een lopende RFP die opnieuw moest worden beoordeeld

Hoe Maxxton Castle ondersteunt



Eén platform voor hotels, condo-tels en vakantieverhuur

Het platform van Maxxton verwerkt nu boekingen, check-ins, inventaris en reserveringen voor alle bedrijfsmodellen van Castle in één omgeving. Waar Track alleen paste bij vakantieverhuur en Newyse in de tijd was bevroren, past Maxxton zich aan elk model aan, afhankelijk van de gast en de vestiging. “Maxxton is het werkpaard”, zegt Matt Bailey. “Het kan zich aanpassen aan het hotelmodel of het vakantieverhuurmodel, afhankelijk van waar de klant vandaan komt.”



Een end-to-end-flow, van inventaris tot eigenaarsoverzicht

Maxxton kan Castle meenemen vanaf het moment dat de inventaris aan een potentiële gast wordt getoond tot en met het financiële overzicht, inclusief de overzichten die naar de eigenaren van condominiums en vakantieverhuur gaan. Die dekking van begin tot eind ontsluit de backoffice-migratie waaraan Castle nu werkt, waaronder de eigenaarsmodule en de financemodule. “Maxxton kan ons meenemen van het moment dat we de inventaris aan een potentiële gast presenteren tot en met het financiële overzicht. Zeker bij condominiumeigenaren, eigenaren van vakantieverhuur, helemaal tot aan hun overzicht”, zegt Matt Bailey.



De modules Revenue Management en Customer Care

Castle heeft getekend voor de implementatie van de Revenue Management- en Customer Care-modules van Maxxton, beide AI-ondersteund. Het doel is om de tarieven over alle vestigingen te optimaliseren, gastcommunicatie via sms en e-mail te automatiseren en de servicelevering consistent over de afdelingen heen te beheren, zonder de persoonlijke touch te verliezen die het merk definieert.



Een afdelingsoverstijgende gebruikersgroep en een train-the-trainer-uitrol

Om de uitrol te ondersteunen bouwde Castle een stakeholdergroep met operations, finance, marketing en revenue management, en betrok hen vroeg bij de training en het testen. Daarbovenop ontwikkelde Castle vakexperts op vestigingsniveau, zodat adoptie lokaal kon worden gedragen. “We maken gebruik van vakexperts in verschillende disciplines en ook op bepaalde vestigingen, zodat zij nieuwe medewerkers kunnen opleiden”, zegt Matt. “We hebben power users op vestigingen, waarvan de vertegenwoordigers deelnemen aan de stakeholdermeetings en die heel goed weten hoe het systeem werkt.”



Jira-ticketing in plaats van een decennium aan Skype-gesprekken

Castle stapte over van support via Skype, waar tien jaar aan vragen en verzoeken verspreid stonden over lange conversatiereeksen, naar een Jira-ticketingsysteem. Daardoor kunnen tickets nu afzonderlijk worden opgevolgd en toegewezen aan de juiste experts binnen zowel Maxxton als Castle, met volledige transparantie over de voortgang en afhandeling.



Een relatie die reikt tot de mensen die beleid maken

Voor Castle maakte vooral de directe toegang tot senior medewerkers van Maxxton het verschil. Maxxton stuurde senior supportmedewerkers naar Hawaï om naast het Castle-team te werken tijdens de hernieuwde implementatie. “Als we met Opera, Springer-Miller of een ander groot PMS zouden werken, zouden we niet te maken hebben met de mensen die het beleid van het bedrijf bepalen. We zouden te maken hebben met een commercieel medewerker die enkele treden lager staat. En dat maakt een groot verschil”, zegt Matt Bailey.

Resultaten: een hernieuwd partnerschap, één platform

Belangrijkste conclusies

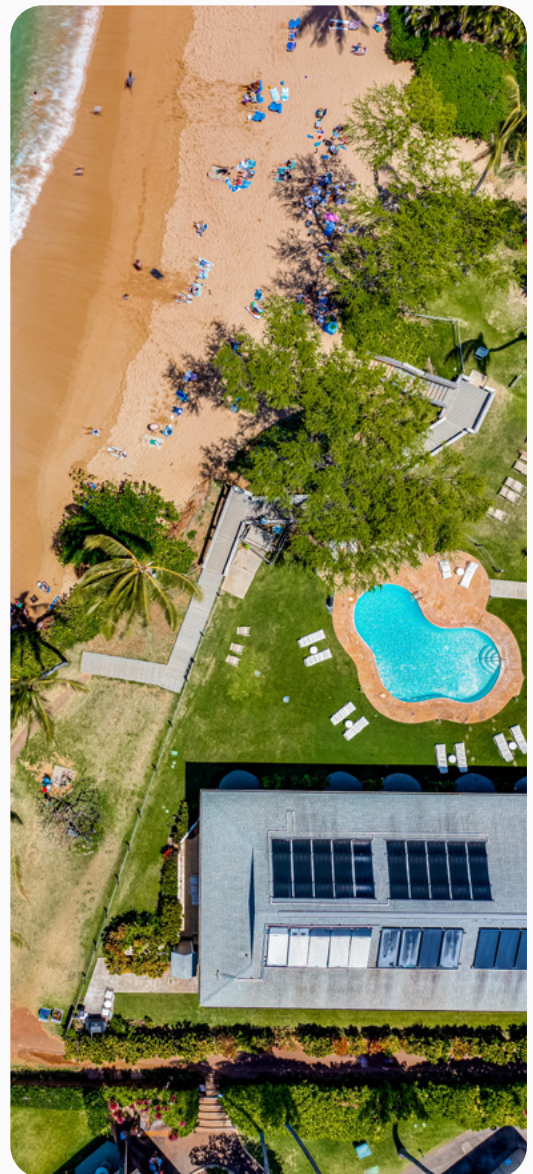
- De front-office-operaties zijn gemigreerd naar het nieuwe Maxxton-platform, met de back-office-modules in opvolging
- Handmatig finance- en operationeel werk wordt geëlimineerd naarmate de eigenaars- en financemodule online komen
- Een moderne interface en een helderdere trainingsstructuur hebben het draagvlak bij medewerkers vergroot
- Maxxton draait nu alle condo-tels van Castle, en de rest van het portfolio wordt overwogen

Handmatig, foutgevoelig werk geschrapt in finance en operaties

Handmatige export- en herformatteringscycli rond eigenaarsoverzichten worden uitgefaseerd nu Castle de eigenaars- en financemodules naar Maxxton verplaatst. De uitgesproken inzet van het team is om Maxxton optimaal te gebruiken en al het handmatige werk te elimineren dat misbaar is. “We hebben ons ertoe verbonden om op het punt te komen waarop we Maxxton tot het uiterste van zijn mogelijkheden gebruiken en elk type handmatig werk elimineren dat kan worden geëlimineerd”, zegt Matt Bailey.

Medewerkers geven de voorkeur aan de moderne interface

Reserverings- en receptiemedewerkers geven de voorkeur aan de bijgewerkte interface en bruikbaarheid van Maxxton, boven zowel de legacy Newyse-opstelling als het andere PMS dat Castle kort had geprobeerd. Die voorkeur telt omdat adoptie de rest aandrijft: het verkort de onboarding, maakt het train-the-trainer-model effectief en beschermt de persoonlijke servicemomenten waar Castle het meest aan hecht.



Een duidelijke interne structuur voor training en adoptie

De combinatie van een afdelingsoverstijgende stakeholdergroep in het midden en vakexperts op vestigingsniveau heeft Castle een herhaalbare structuur voor adoptie geboden. Nieuwe medewerkers worden lokaal opgeleid door mensen die het systeem al kennen, en feedback stroomt terug naar de centrale projectgroep via Jira en regelmatig overleg.

Maxxton draait alle condo-tels, met meer op komst

Maxxton draait nu alle condo-tels van Castle en wordt overwogen voor de rest van het portfolio. Met de toevoeging van de modules Revenue Management en Customer Care en de uitrol van housekeeping en maintenance, stapelt Castle meer mogelijkheden op het platform in plaats van parallelle systemen te draaien.

Een partnerschap waar Castle niet verwachtte naar terug te keren

Het opvallendste resultaat is moeilijker te meten, maar veelzeggend: een partnerschap dat Castle overwoog te beëindigen, is nu sterker dan voorheen. Het team keerde terug, evalueerde alternatieven in detail en koos opnieuw voor Maxxton, wat op zich een vorm van validatie is. Vooruitkijkend ziet het team het platform ook als een manier om de cultuur van persoonlijke service van Castle uit te breiden, niet te vervangen. “We gebruiken technologie steeds meer om contactmomenten met de gast te creëren. Maxxton biedt mogelijkheden om gastcommunicatie via sms en e-mail te automatiseren”, zegt Matt. “Maar als het zover komt dat doe-het-zelf het persoonlijk contact minimaliseert of elimineert, dan is dat niet mijn klant.”



Over Matt Bailey, President en CEO



Matt Bailey, President en CEO, Castle Resorts & Hotels

Matt Bailey is een doorgewinterde hospitality-executive met meer dan 40 jaar ervaring, voornamelijk in vier- en vijfsterrenvestigingen. Hij combineert sterke communicatieve vaardigheden, marketinginstinct en een gedegen kennis van financiële rapportering, met een staat van dienst van verbeterde financiële resultaten, betere teammoraal en hogere klanttevredenheid in de bedrijven die hij heeft geleid. Zijn specialiteiten zijn onder meer start-ups, turnaround-situaties, luxe resorts, condominiumresorts en het beheer van fractional resorts. Hij trad in 2023 aan als president en CEO van Castle Resorts & Hotels en leidt sindsdien het hernieuwde partnerschap van de groep met Maxxton.



Groei voor campings en vakantieparken,
eenvoudig gemaakt