Lösungen für die Hotelbranche

AASTRA

Aastra hat eine komplette Palette an Unified Communications Lösungen entwickelt, die speziell auf Hotels und die gesamte Tourismusbranche abgestimmt sind: Luxushotels, Businesshotels, Clubhotels, Ferienanlagen, Landhäuser, Kreuzfahrtschiffe usw.

Die Steigerung der Zufriedenheit der Gäste durch neue Serviceleistungen im Bereich Kommunikation und eine optimal auf den Bedarf angepasste Arbeitsumgebung für das Personal stehen dabei für Aastra im Fokus.

Hohe Servicequalität garantieren

Die Gäste sollen sich von der Begrüßung über ihren gesamten Aufenthalt bis zur Abreise wohlfühlen und auch darüber hinaus den Service des Hotels in guter Erinnerung behalten.

Bei der Reservierung

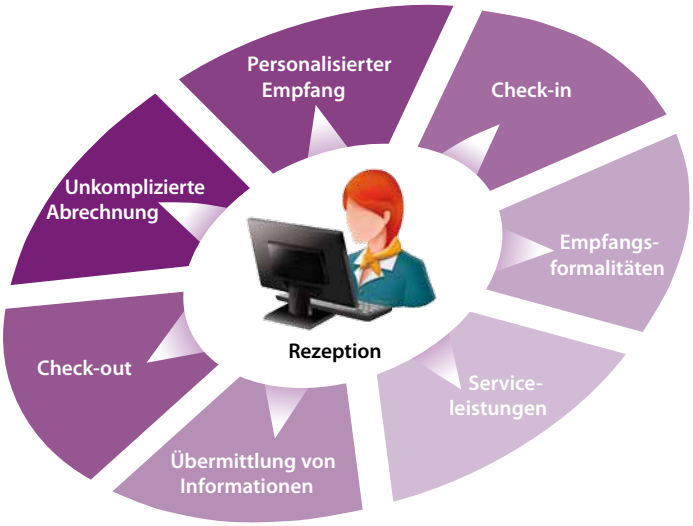
Um den Gästen erstklassigen Service bei der Reservierung und am Empfang bieten zu können, empfiehlt Aastra für Hotels maßgeschneiderte Kommunikationslösungen. Bei Kontaktaufnahme beispielsweise via Telefon, Online booking, E-Mail, Fax oder SMS können die Anfragen entsprechend der Verfügbarkeit und der individuellen Kompetenzen an das Hotelpersonal zur Bearbeitung verteilt werden.

Am Empfang

Die Begrüßung und der Empfang im Hotel entscheiden sowohl bei Touristen als auch bei Geschäftsreisende über die Beurteilung eines Hotels. Der erste Eindruck zählt.

Für die effiziente und zügige Abwicklung der Empfangsformalitäten müssen Front- und Backoffice eng zusammenarbeiten und insbesondere zu Stoßzeiten flexibel agieren.

Dies gilt insbesondere für die Zimmerstatusaktivierung, die Initialisierung des Rechnungskontos und die Aktivierung der Telefon-, Internet- und Videodienste.



Hohe Servicequalität von Beginn des Aufenthalts an

Aastra verfügt über offene IP-Kommunikationslösungen, die mit gängigen kommerziell erhältlichen Property Management Systemen (PMS) zusammenarbeiten und über die im Hotelbetrieb erforderlichen Funktionen verfügen.

Im Zimmer

Der personalisierte Empfang setzt sich beim Betreten des Zimmers fort. Von der Rezeption aus können Begrüßungsnachrichten und Informationen über die im Hotel erhältlichen Services an das Zimmertelefon oder den Fernseher versendet und in der Sprache des Gastes angezeigt werden. So fühlt er sich von Anfang an herzlich willkommen und ist bestens informiert.

Bei der Abreise

Der Check-out der Gäste muss reibungslos und zügig vonstatten gehen und nicht durch Verwaltungsaufgaben verzögert werden. Mit den Lösungen von Aastra lassen sich die Rechnungsstellung und die Aktivierung des Zimmerstatus für den Check-out mit nur wenigen Mausklicks vom Front Office aus durchführen.

Ein zufriedener Hotelgast kommt wieder. Für Stammgäste können auf Wunsch persönliche Telefondetails (Durchwahlnummer, Faxnummer, Mailbox) erneut aktiviert und mit der Hotelverwaltungssoftware synchronisiert werden.

Lösungen für einen angenehmen Aufenthalt

Die Erwartungen der Kunden hinsichtlich der vom Hotel gebotenen Serviceleistungen steigen, egal ob im Tourismus- oder im Businessbereich.

Gefragt sind benutzerfreundliche Kommunikationsdienste, die über die Direktverbindung zum Empfang oder den Weckruf hinausgehen. Gäste möchten im Hotel auf die gleichen Dienste zugreifen können, die sie zu Hause oder im Büro nutzen.

Aastra bietet Hotels das volle Sortiment an Endgeräten und Lösungen für die uneingeschränkte Kommunikation ihrer Gäste

Telefonie

Unabhängig davon, über welche Infrastruktur das Hotel verfügt

- analog oder digital
- IP
- SIP
- DECT
- oder WLAN

Aastra bietet das volle Sortiment an Endgeräten und Lösungen für die uneingeschränkte Kommunikation der Gäste.

Mit den Aastra Endgeräten kann der Gast dank vorprogrammierter Tasten schnell auf die Serviceleistungen des Hotels zugreifen.

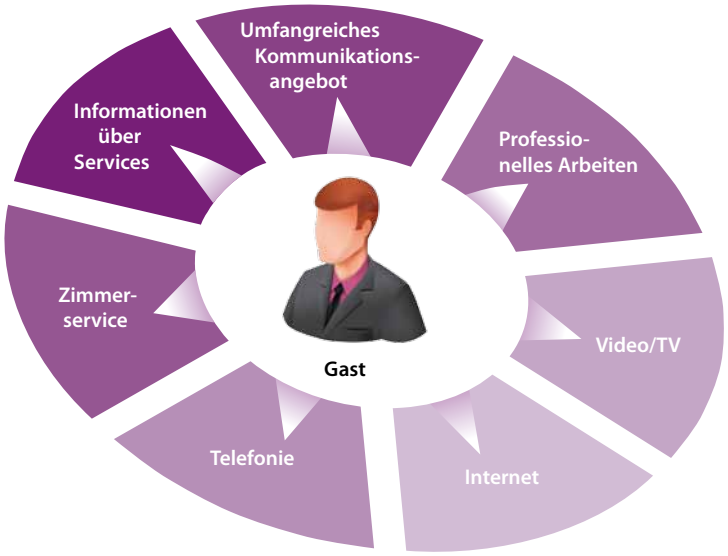
Neben den Standardtelefondiensten (beispielsweise ein- und ausgehende Anrufe, Weckrufe) können den Gästen zwei separate Nummern für private und geschäftliche Telefonate zugewiesen werden.

Der Gast sieht zudem auf dem Display die Nummer des Anrufers und weiß so, ob es sich um einen privaten oder geschäftlichen Anruf handelt.

Er kann außerdem für jede der beiden Nummern die Funktion „Bitte nicht stören“ einstellen. Ist der Gast zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht erreichbar, gehen die Anrufe an eine eigene Voicemail Box.

Anrufe können außerdem gleichzeitig auf mehreren Telefonen in Suiten und Badezimmern empfangen werden.

Mit dem Check-out werden zur Gewährleistung der Datensicherheit des Gastes alle Telefonlisten und Voicemails automatisch gelöscht.



Serviceleistungen für einen angenehmen Aufenthalt

„Triple Play“-Lösungen bieten Hotelbetrieben Internetzugang, Telefonie und Video.

Internetzugang

Internetverfügbarkeit gehört für Gäste heutzutage zum Standardservice. Aastra unterstützt Hotels bei der Installation von kabelgebundenen und drahtlosen Breitband-Internetverbindungen in den Zimmern sowie WLAN-Zugangspunkten in den öffentlichen Bereichen wie z. B. Konferenzräumen, Wellnessbereichen Bars und Restaurants.

Ob im Urlaub oder auf Geschäftsreise sind die Hotelgäste so immer in Verbindung, können mit Freunden und Bekannten Urlaubserlebnisse austauschen oder unabhängig von ihrem Aufenthaltsort arbeiten.

Video

Ein in einem IP-Netzwerk installierter Server mit einer Schnittstelle zum Hotelverwaltungssystem reicht aus, um folgende On-Demand-Services im Zimmer bereitzustellen:

- TV / Radio
- Abrufvideo
- Juke-Box
- Online-Spiele
- Weiterleitung von Informationen an Gäste
- Meldungssystem am Empfang und im Konferenzraum.

Effizientes Arbeiten durch Vereinfachung der Abläufe

Das effiziente Arbeiten des Mitarbeiterteams ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass sich die Gäste im Hotel gut betreut fühlen. Die von Aastra vorgeschlagenen Lösungen bieten folgende Vorteile, um die Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit bestmöglich zu unterstützen:

Anzeige des aktuellen Zimmerstatus

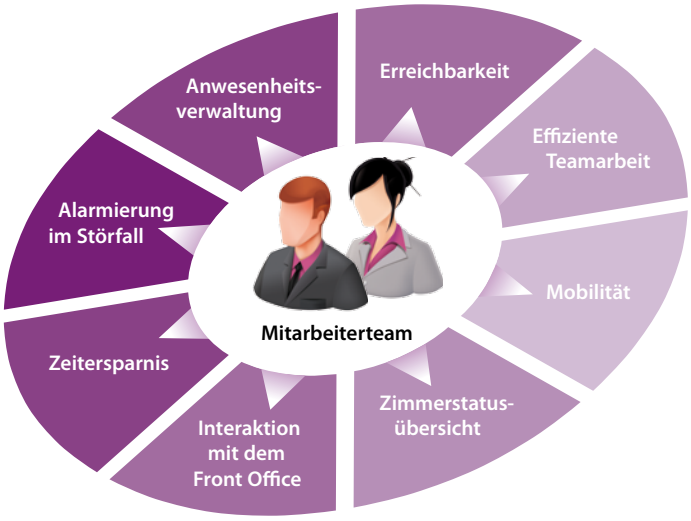
Der Zimmerstatus wird im Front Office aktiviert. Die Information über den Fortschritt der Reinigungsarbeiten kann mithilfe einer Folge vordefinierter Nummern über das Telefon im Zimmer an das Front Office übermittelt werden. Dieselbe Funktion ist auch für die Kontrolle der Minibar anwendbar. So behält das Personal jederzeit den Überblick über alle Zimmer.

Check-in und Check-out

Die Registrierung von Check-in und Check-out wird vereinfacht, da die Hotelanwendung mit dem Aastra Kommunikationssystem gekoppelt ist. Mit dem Check-in können Kommunikationsdienste freigeschaltet werden, die Zeit für das separate Einrichten entfällt.

Präzise Rechnungsstellung und Aufzeichnung von Gesprächsgebühren

Mithilfe der Gebührenanwendung im Front Office können die Kosten für getätigte Anrufe genau ermittelt werden. Dies erfolgt entweder anhand der im Netzwerk empfangenen Gebühreneinheiten oder der Angaben des Anbieters über die Gesprächsdauer. Bei Auslandsgesprächen wird mit iPBX automatisch das Netz mit dem günstigsten Gebührensatz gewählt. Mit wenigen Klicks lässt das Personal die Rechnung ausgeben und der Gast erhält eine genaue Aufstellung seiner Telefonkosten.



Vorteile der Aastra Lösung für das Mitarbeiterteam

Alarmierung

Im Störfall (z. B. Rauchmeldung, offener Notausgang) ruft ein automatisches Alarmierungssystem – in das bei Bedarf IP-Video-Überwachungskameras integrierbar sind – automatisch ein vordefiniertes Endgerät an, um dem zuständigen Mitarbeiter den Alarm zu melden.

Die Alarmierungsroutinen können bei Bedarf zu einem umfassenden Evakuierungssystem mit vordefiniertem Evakuierungsplan ausgebaut werden. Die Sicherheit von Gästen und Personal steht an oberster Stelle.

Grenzenlos kommunizieren

Mobile Endgeräte (DECT, Mobiltelefon ausgerüstet mit Fixed Mobile Convergence) machen es möglich, Verwaltungs- oder Servicemitarbeiter die im Hotel unterwegs sind jederzeit zu erreichen. Die Absprache der Mitarbeiter untereinander wird vereinfacht, sie können schnell reagieren und gewinnen so wertvolle Zeit, um den Service im Hotel zu verbessern.

Aastra Kompetenzen

Optimale Kommunikation durch einheitliche Lösungen

Aastra stellt eine Reihe verschieden kombinierbarer Anwendungen zur Verfügung, um die unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen jeder Art von Hoteltyp zu erfüllen.
Die Lösungen decken alle Nachrichtentypen ab:

- Sprache
- Web-Access
- E-Mail
- Fax
- SMS
- Instant Messaging
- Video

Diese Vereinheitlichung soll den Informationsaustausch erleichtern und beschleunigen, um produktiver zu werden und die Bedürfnisse und Anforderungen des Marktes zu erfüllen.

> *Aastra ist ein europaweit führender Anbieter auf dem Unified Communications Markt*

Beispielsweise wird durch die Kombination der Mobilstandards DECT und WLAN einerseits der Betrieb mobiler Systemtelefone, andererseits der Zugang mobiler PCs bzw. Arbeitsstationen zum Netzwerk ermöglicht. Dies deckt verschiedenste Anforderungen ab und erfordert gleichzeitig geringeren Investitionsaufwand.

Unified Communications

Aastra, als ein europaweit führender Anbieter auf dem Unified Communications Markt, und seine Partner unterstützen Hotels bei der Entwicklung ihres Kommunikationskonzepts.

Die Prioritäten werden dabei nach den folgenden drei Kriterien gesetzt:

- Servicequalität
- Kostenreduzierung
- Zugriff auf Informationen für Alle

Aastra Lösungen basieren auf Schlüsseltechnologien wie IP, SIP, XML, Fixed Mobile Convergence (FMC) und WLAN.

Mit externen Anwendungen kompatibel

Aastra setzt auf dynamische Partnerschaften und bietet standardisierte Protokolle und Schnittstellen. Dies ermöglicht die einfache Integration externer Anwendungen sowohl für die Hotelrezeption als auch für den Verwaltungsbereich. Beispiele sind eine Analysesoftware für den Nachrichtenverkehr, Alarmserver, CRM, ERP und Software. Zudem können Hotels IPTV-Videoserver und kommerziell erhältliche Internet-Gateways einfach integrieren.

Mithilfe seiner Kompetenz im Bereich Meta Directory führt Aastra die verschiedenen Datenbanken der Einrichtung problemlos zusammen.

Kombiniert mit den gängigsten Property Management Systemen (PMS) auf dem Markt bieten die Lösungen von Aastra die für die Anwendung im Hotel geforderten Hauptfunktionen:

- Check-in und Check-out verbunden mit Alarmierung und Evakuierung
- Zimmerstatus
- Kundenabrechnung
- Telefonverwaltung
- Voicemail Box

Beispiele für einige mit der Hotellösung von Aastra kompatible Front Office Softwarepakete für Hotels (eine vollständige Liste erhalten Sie von Ihrem Aastra Partner):

Accor Fols, Cegid, MICROS-Fidelio, Gubse Sihot, Amadeus, Protel.

Das Know-how von Aastra

Aastra verfügt über ein umfassendes Know-how und Verständnis für die Branchen seiner Kunden und beherrscht die notwendigen Technologien, die für ein innovatives Kommunikationsangebot unentbehrlich sind: IP-basierte Telefonie, Fixed Mobile Convergence, Unified Communications und Collaboration, Verzeichnisanbindungen und Schnittstellen zu Web-Diensten oder XML für Portale.

Das Netz kompetenter und zertifizierter Vertriebspartner kann sich stets auf die Unterstützung von Aastra bei der Lösung kundenspezifischer Anforderungen verlassen.

Unsere Partner analysieren die Kundenanforderungen, implementieren und nehmen die Infrastrukturen in Betrieb, sie gewährleisten die tägliche Systemverfügbarkeit und beantworten alle Anfragen zu Beratungs- und Leistungsaspekten. Sie überprüfen auch bestehende Infrastrukturen und unterstützen bei der Umsetzung von gesicherten Architekturen für das Gesamtsystem.

Umweltfreundlichkeit

Aastra ist ein nach ISO 9001 und ISO 14001 zertifiziertes Unternehmen, das ein integriertes Qualitäts- und Umweltmanagement eingeführt hat.

Die von Aastra entwickelten Lösungen sind sämtlich RoHS-konform (Restriction of the use of certain Hazardous Substances), d. h. in unseren Elektro- und Elektronikgeräten werden keine gefährlichen Stoffe verwendet.

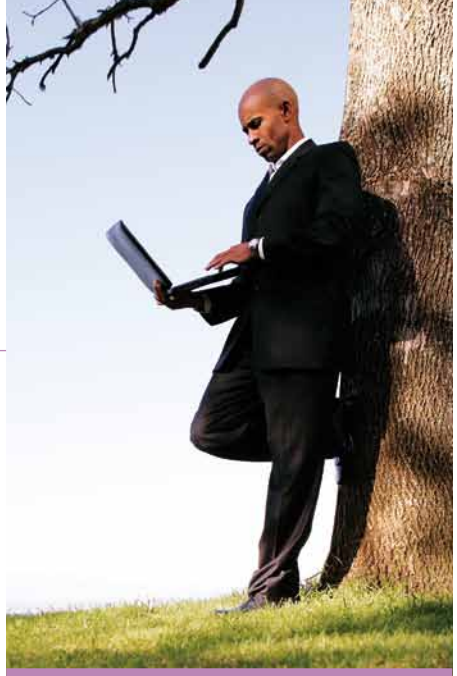
Die ökologischen Auswirkungen unserer Produkte und insbesondere ihr Energieverbrauch werden in den Plänen zur Produktentwicklung berücksichtigt.

Gesellschaftliche Verantwortung

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen hat Aastra ein Programm namens „EthoSourcing“ entwickelt, dessen Ziel es ist, die Arbeitsbedingungen in den Fertigungsstätten unserer Zulieferer zu verbessern.

EthoSourcing™ Program
AASTRA

Sie finden alle unsere Lösungen für die vertikalen Märkte (Industrie, Gesundheitswesen, Behörden, Tourismus, Bildung, Immobilien, Transport, Finanzen usw.) im Internet.



Über Aastra

Mit Hauptsitz in Concord, Ontario, Kanada, ist Aastra (TSX: AAH) eine internationale Unternehmensgruppe und einer der Hauptakteure am Markt für Unternehmenskommunikation. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt offene, IP-gestützte Telefonielösungen sowohl für kleine und mittelständische als auch für große Unternehmen.

Aastra zählt weltweit mehr als 50 Millionen installierte Anschlüsse und ist mit direkten und indirekten Präsenzen in über 100 Ländern vertreten.

Aastra bietet seinen Kunden die vollständige Bandbreite an Kommunikationslösungen - Endgeräte, Systeme und Applikationen - die auf den Marktstandards basieren, wie zum Beispiel SIP, LDAP, XML usw. und ermöglicht den Unternehmen somit eine effizientere Kommunikation und Zusammenarbeit.

www.aastra.com

Aastra Deutschland GmbH
Zeughofstraße 1
10997 Berlin · Germany
info.de@aastra.com
www.aastra.de

Aastra Telecom Schweiz AG
Ziegelmattstrasse 1
4503 Solothurn · Switzerland
T +41 32 655 33 33
F +41 32 655 33 35
www.aastra.ch

Aastra Austria GmbH
Schönbrunnerstrasse 218
Stiege B, 6. Stock
1120 Wien · Austria
T + 43 1 81313 70-0
www.aastra.at

AASTRA

Rev. 08.2011 DE – AA-DS041

Papier recyclé
Recycled paper

Copyright © 2011 Aastra Deutschland GmbH. Aastra und das Aastra Logo sind Markenzeichen oder eingetragene Markenzeichen der Aastra Technologies Limited in den USA, Kanada, der EU und anderen Ländern. Alle anderen Marken und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Technische Änderungen und Liefermöglichkeiten vorbehalten.