



KOMMUNIKATIONSWANDEL IN DER HOTELBRANCHE

Ein Durchbruch in der Gästebetreuung



INNOVATION SORGT FÜR MEHR KOMFORT UND ZUFRIEDENHEIT

Reisende möchten an jedem Ort dieselben Technologien nutzen können wie im Büro oder zu Hause. Daher gehen immer mehr von ihnen bereits vor der Buchung sicher, dass das betreffende Hotel ihre Technologieanforderungen erfüllt. Um diesem wachsenden Bedarf gerecht zu werden, hilft Alcatel-Lucent Enterprise Hotels und Gästehäusern in aller Welt, auf digitale Dienste umzusteigen. Vom Zimmerservice bis zum Auschecken stehen somit alle Dienste per Tastendruck oder Touchscreen zur Verfügung – mit einer neuen Generation von Endgeräten wie den preisgekrönten Alcatel-Lucent Enterprise Deskphones oder den mobilen Tablets und Smartphones der Gäste.





VOLLSTÄNDIG ANGEBUNDENE ERFAHRUNG

Über eine umfangreiche Auswahl an drahtgebundenen und drahtlosen Zimmerservices können Sie sich mit Ihren Gästen verbinden: das preisgekrönte Alcatel-Lucent 8088 Smart DeskPhone mit der eleganten Hotel-Anwendungssuite, das Smart Deskphone-Angebot mit HD-Telefonie und optimierter Ergonomie sowie die wirkungsvollen IP-SIP- und SIP-Analog-Dienste.

Stellen Sie sich vor, dass die Raumsteuerung und die Hoteldienste wie bei anderen Anwendungen nur eine Bildschirmberührung entfernt sind. In der Suite für 8088 Smart DeskPhone und Smart Guest Applications wird die Steuerung der verschiedenen Geräte der Räume und die Verbindung der Gäste mit den Hoteldiensten und der Zimmerreservierung in einer Lösung vereint. Die Gäste haben damit die Möglichkeit, Ihre Umgebung zu regeln und die Einstellungen nach den eigenen Erfordernissen zu konfigurieren.

GAST	HOTELPERSONAL	HOTELMANAGER	IT-MANAGER
IPTV-Integration	Standortbasierte Dienste über Mobilfunk (DECT) und WLAN	Unified Communications auf Mobilgeräten	
XML-Anwendungen auf Telefonen	Benachrichtigungsserver	Videozusammenarbeit mit Grundstückseigentümern	
Personalisierung der Gäste	Dienste-Broadcast	Video-, Audio- und Daten-Konferenzen	
Hochgeschwindigkeits-Internet im Zimmer (kabelgebunden oder drahtlos)	Integration in PMS	Unified Communications	Werkzeug für IP-Telefonie und Daten
Telefoniedienste im Zimmer	Vermittlungskonsolen und Begrüßungszentralen	Erweiterte Telefonie Anwendungen wie etwa Namenwahl, Chef/Sekretär(in), einheitliches Adressbuch, Anrufprotokoll...	Unified Communications Wireless IP- oder TDM-Geräte
Drahtlose Zimmertelefone	Zahlreiche Telefone mit Gastidentifikation	Umfassende Auswahl an Tischtelefonen	Erweiterte Telefonie Anwendungen wie etwa Namenwahl, Chef/Sekretär(in), einheitliches Adressbuch, Anrufprotokoll...
Umfassende Auswahl an kabelgebundenen Zimmertelefonen	Back-/Front-Office-Mobilität: Umfassender Telefoniedienst		
Auf die Hotelbranche ausgerichtete Telefoninfrastruktur			
Auf die Hotelbranche ausgerichtete Netzinfrastruktur			
Eine auf Auslastung ausgerichtete Lösungs- und Preisgestaltung			

WUSSTEN SIE, DASS...?

Mit 80 Feriendörfern auf fünf Kontinenten und dem Kreuzfahrtschiff Club Med 2 ist Club Méditerranée als Anbieter von Pauschalreisen weltweit führend. Als Club Med beschloss, ein dynamisches integriertes Kommunikationsnetzwerk für Gäste und Mitarbeiter einzurichten, fiel die Wahl auf eine mehrphasige Managed Services-Lösung von Alcatel-Lucent Enterprise. Die auf Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server basierende Lösung stellt mehrwertige Dienste für Gäste bereit, wie WLAN und TV-gestützte Softphones und Multimediadienste auf dem Zimmer.

„Wir suchten einen langfristigen Partner, nicht nur einen Geräteanbieter für die Bereitstellung. Wir entschieden uns für Alcatel-Lucent Enterprise, nicht zuletzt wegen seines breiten Produktangebots, seiner Branchenerfahrung und seiner globalen Präsenz. Wir sind sicher, dass Alcatel-Lucent Enterprise unsere Ziele versteht und uns nach Kräften bei der Realisierung unserer Vision unterstützen wird, der weltweite Spezialist für hochwertige, gastfreundliche und multikulturelle All-Inclusive-Urlaubsreisen zu werden.“

MICHEL WOLFOVSKI, EXECUTIVE VICE PRESIDENT UND GF FINANZEN (CFO) VON CLUB MED

„Wir konnten erhebliche Einsparungen erzielen. In unserem Fall (192 Hotelzimmer) ist keine Verkabelung erforderlich. Die Kosten für die App sind weitaus geringer als die Kosten für die Telefone und die Verkabelung. Zudem können wir die Buchungen aktualisieren, sobald das Housekeeping-Team über die Eingabe eines Codes auf dem mobilen Mitarbeiter-Endgerät die Bereitstellung eines Hotelzimmers bestätigt.“

ANDERS JUNGER, CEO, WINN HOTEL GROUP, SCHWEDEN

KOMMUNIKATIONS-LÖSUNGEN, DIE DIE HOTELBRANCHE REVOLUTIONIEREN

Von Multimedia- bis hin zu personalisierten Services auf dem Smart Deskphone am Gästebett oder dem Endgerät des Gasts – Alcatel-Lucent Enterprise bietet ein breites Spektrum von Diensten, die nicht nur das Gasterlebnis verbessern, sondern auch Ihre Betriebskosten senken. Hotelmitarbeiter, Manager und IT-Personal können ebenfalls neue Dienste entwickeln und vorschlagen, die für zusätzlichen Umsatz sorgen und die Kundentreue fördern.

Differenzierung zu unvergleichlich günstigen Kosten ist das Geheimnis unseres bereits 20-jährigen Erfolgs in der Hotelbranche. Alle unsere Anwendungen und Dienste entsprechen den neuesten Technologiestandards und sind mit vorhandenen Netzwerkumgebungen und beliebten Drittanwendungen, wie Benachrichtigungssystemen, Alarmen und Hoteltelefonen, kompatibel. Zudem lassen sich unsere Lösungen in Managementsysteme für Hotels (PMS), Gebührenabrechnungs- und Workflow-Systeme einbinden, damit Ihre Investitionen in den Gästeservice eine Rendite erzielen.

MOBILES, INTERAKTIVES ERLEBNIS

Mit Mobilität und der drahtlosen Verbindung haben Ihre Gäste die Möglichkeit, mit Ihren Mitarbeitern zu kommunizieren und mehr Dienste zu nutzen. Gleichzeitig werden die Investitionskosten gesenkt.

Treten Sie über Ihre personalisierte mobile Anwendung mit den Gästen in Kontakt:

- Schnellerer Check-In.
- Geben Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, das gesamte Angebot Ihrer Räumlichkeiten kennenzulernen.
- Senken Sie die Telefonkosten Ihrer Gäste mithilfe kostenloser Hotelkommunikation über das WLAN sowie Ortsgesprächen zu Ortstarifen.



„Die Technologie sollte den Luxus bieten, den die Gäste von zuhause gewohnt sind. Ein Endgerät für alle Dienste und eine einheitliche Bedienung. Alcatel-Lucent Enterprise hat mit uns gemeinsam an der Gestaltung der Symbole und Schnittstellen gearbeitet. So wurde bei allen Endgeräten in den Räumen ein einheitliches Erscheinungsbild erzielt.“

MARK CAMPBELL, CHIEF INFORMATION OFFICER, THE DORCHESTER COLLECTION



„Bei My IC Phone handelt es sich um ein Handbuch in elektronischer Form, wodurch Geld für Papier gespart wird. Wir können unterschiedliche Vermarktungskonzepte für die Telefone umsetzen. Es gibt für jedes Telefon eine einmalige Personalisierung, Gestaltung und Programmierung. Von keinem der Hotels, die ich bisher in Kalifornien oder Las Vegas gesehen habe, wird dies übertroffen. Einige Gäste sagten mir, sie seien vom eleganten und langlebigen Design des My IC Phone begeistert.“

ADAM JONES, IT-LEITER, BEVERLY HILLS- UND BEL AIR-HOTELS, KALIFORNIEN, USA



MOBILE GUEST SOFTPHONE



IP DESKTOP SOFTPHONE



OMNI TOUCH 8232 DECT

EIN UNVERGESSLICHES RAUMERLEBNIS

Beeindrucken Sie Ihre anspruchsvollen Gäste mit den speziell für die Hotelbranche entwickelten, intelligenten Telefongeräten:

- Personalisierte, an die Marke angepasste Gestaltung
- Einhandsteuerung persönlicher Dienste: Wäscherei, Zimmerservice, Sammelsignal, Türkamera, Sparsamkeits- und Check-out-Dienste sowie Präsentation des Hoteldienstes
- Einhand-Raumsteuerung: Temperatur, Lichteinstellung, Jalousien und Bitte-nicht-stören-Funktion
- Papierlose Präsentation der Dienstleistung: Reservierungen, Hotel und Sehenswürdigkeiten in der Umgebung
- Sicherheitsstandard: zentralisierte Notfallmeldungen

BYOD UND MOBILITÄT ERLEBEN

Wählen Sie mobile und drahtlose Endgeräte für Gäste und Mitarbeiter für einen einzigartigen Aufenthalt, Service-Upselling, Investitionskostenkontrolle und optimierte Reaktivität.

IHRE EIGENE MOBILE HOTEL-APP

Treten Sie über Ihre personalisierten Anwendungen für mobile Endgeräte mit Ihren Kunden in Kontakt: beschleunigen Sie den Check-in-Vorgang, geben Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, alle Angebote Ihrer Räumlichkeiten zu erkunden und besser kennenzulernen, und senken Sie ihre Telefonkosten mithilfe kostenfreier Hotelkommunikation über das WLAN sowie Ortsgesprächen zum Ortstarifen.

BESCHLEUNIGUNG DER BETRIEBSABLÄUFE MITHILFE VON MITARBEITERMOBILITÄT

Beschleunigen Sie die Reaktivität und mobile Aufgaben wie Housekeeping, Check-in-Vorgänge, Wartung und Sicherheit bei gleichzeitiger Infrastrukturkostenkontrolle mithilfe folgender Möglichkeiten:

- Drahtlose und angepasste IP-DECT-Lösung für mobile Mitarbeiter und Sicherheitspersonal
- Softphones für Mitarbeitergeräte (Smartphones, Tablets und iPods)

ÜBERARBEITETE GÄSTESICHERHEIT

Die Sicherheitsvorschriften werden mithilfe einer zentralisierten und rund um die Uhr verfügbaren Verwaltungs-, Nachverfolgungs- und Lokalisierungslösung für Notfälle eingehalten, die auf Ihren Haushalt, Ihre Sicherheitssysteme und Endgeräte abgestimmt ist.

FÜNF-STERNE-KUNDENDIENST

Bereichern Sie Ihren Kundendienst mit Multimedia-Diensten und zusätzlichen Optionen, wie etwa Gesprächsaufnahme, Bildschirmaufnahmen und Agent-Coaching für einen einzigartigen Empfang.

WIRKLICHE KOMMUNIKATION IN DER HOTELBRANCHE

Erreichen Sie eine wirklich angepasste Kommunikationslösung für die Hotelbranche mit einheitlichen Funktionsgruppen und einem integrierten Managementsystem für Hotels (PMS) sowie vollständiger Ausrüstung für Front- und Back-Office, Gästedienste und Verwaltung.

„Die Sicherheitsdirektoren im Hotel Bel-Air und im Beverly Hills Hotel waren äußerst erfreut über die Benachrichtigungstools der Admin-Konsole des Notfallmeldesystems: zum einen über die Reaktionsfähigkeit, zum anderen über die erhöhte Erkenntnis und Rechenschaftspflicht, die damit erzielt wird.“

ADAM JONES, IT-LEITER, BEVERLY HILLS- UND BEL AIR-HOTELS, KALIFORNIEN, USA

„Das Mobilitätsangebot hat die Effizienz unserer Teams erhöht. Sie sind dadurch jederzeit erreichbar und können so schnell die Anforderungen unserer Gäste erfüllen. Nun kann sich jeder - vom Concierge bis zum Zimmermädchen - in Echtzeit verbinden und Informationen gemeinsam verwenden.“

LOIC LE BERRE, GENERALDIREKTOR, BUDDHA BAR HOTEL, PARIS, FRANKREICH

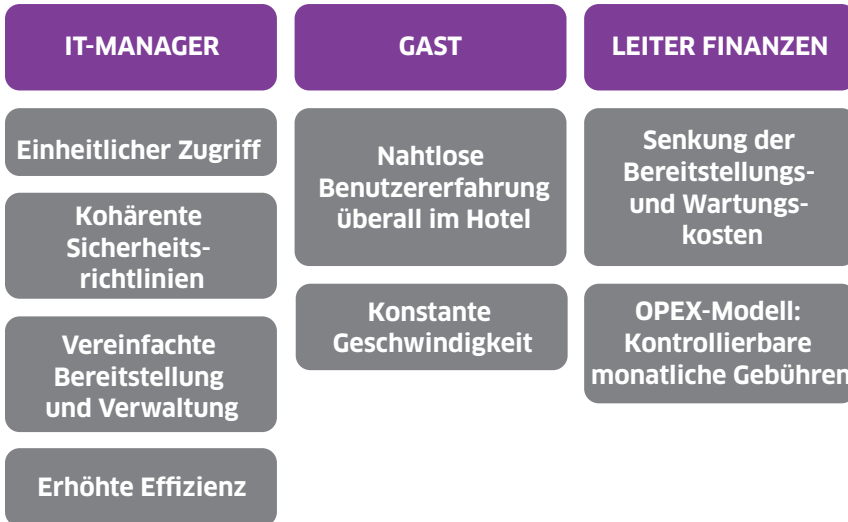
„Für unser neues Ibis-Hotel haben wir in eine äußerst stabile, hochwertige und flexible Lösung investiert, die eine zweijährige Investitionsrentabilität verspricht. UXC Connect und Alcatel-Lucent Enterprise sind mit einem unschlagbaren Angebot und Lizenzmodell auf uns zugekommen, das sich für uns alle eignet: Es war eine Win-Win-Situation.“

PAUL SMITH, INFORMATION AND GUEST TECHNOLOGY DIRECTOR, ACCOR PACIFIC



EINZIGARTIGE, KONVERGENTE LÖSUNG

Damit Ihre Dienste auch wirklich den Erwartungen der Gäste entsprechen, benötigen Sie eine stabile und moderne Netzinfrastruktur, die wichtige Kommunikationsanwendungen (z. B. standortbasierte Dienste) bereitstellen kann. Wechseln Sie von einem separaten Netzwerk zu einer einzigen Lösung, die Ihnen aus einer Hand alles für Ihre Verwaltungs- und Anwendungsanforderungen bietet.



MOBILER HOCHGESCHWINDIGKEITZUGANG

Schaffen Sie ein mobiles Erlebnis, das Ihre Gäste begeistern wird. Geben Sie ihnen die Möglichkeit, sich mit jedem und allem in Ihren Räumlichkeiten zu verbinden. Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter, die dadurch Ihre Besucher umfassend unterstützen können. Alcatel-Lucent Enterprise stellt eine Komplettauswahl an leistungsstarken drahtlosen Mobilitätslösungen bereit, die mit der neuesten 802.11ac-Technologie ausgestattet sind. So wird die optimale WLAN-Leistung über die Anwendungserkennung erzielt.

Gehen Sie Herausforderungen von „Bring Your Own Device“ (BYOD) an, und ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern und Gästen die freie Verwendung Ihrer Endgeräte über Unified Access. Bieten Sie in drahtgebundenen und drahtlosen Netzwerken einheitliche Netzwerkdienste und Anwendungserfahrungen an. Bei dieser Lösung ist kein Austausch erforderlich. So wird ein hochsicherer, hochwertiger Anwendungszugang erzielt, der das IT-Team nicht überlastet.

EINE LÖSUNG FÜR ALLE GRÖSSEN

Unsere Kommunikationslösung kann auf alle Hotelgrößen und -konfigurationen angepasst werden.

EIN AUF AUSLASTUNG AUSGERICHTETES LÖSUNGSKONZEPT

Die Zusammenlegung von Hosting in einer Cloud kann Ihnen dabei helfen, wertvollen Raum und Kosten im Hotel einzusparen. Gleichzeitig können Sie höchstzuverlässige Dienste bereitstellen. Die Preisgestaltung hängt von Ihrer monatlichen Auslastung ab. Die Rücknahmegebühren entfallen. Die Aktivierung und Deaktivierung ist unkompliziert.

WUSSTEN SIE, DASS...?

Wechseln Sie von einem separaten Netzwerk zu einer einzigen Lösung, die Ihnen aus einer Hand alles für Ihre Verwaltungs- und Anwendungsanforderungen bietet. In einer einheitlichen Lösung werden einheitliche Zugangs- und Sicherheitsrichtlinien, eine nahtlose Umgebung für alle Nutzer und eine konstante Geschwindigkeit zusammengefasst. So wird eine vereinfachte Lösung erzielt, mit der eine Senkung der Bereitstellungs- und Wartungskosten und eine Steigerung der Effizienz möglich wird. Unsere angepassten Zahlungsmodelle unterstützen Sie beim Wechsel von Investitionsaufwendungen zu kontrollierbaren monatlichen Gebühren.

„Für unsere Datenlösung haben wir uns für Alcatel-Lucent Enterprise entschieden, weil sie mit einer einheitlichen Lösung auf uns zukamen. Zudem wollten wir unsere Leistung mithilfe eines beschleunigten Informationszugriffs steigern. Wir haben die Lösung bereits geprüft und haben dabei die reduzierten Verarbeitungszeiten festgestellt. Manchmal benötigen wir nur noch halb so viel Zeit dafür.“

MANUEL RAMIREZ MARTINEZ, CTO, RIU HOTELS & RESORTS

ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE BIETET KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN AN, DIE WELTWEIT IN FÜHRENDEN HOTELS INSTALLIERT SIND.

DAZU ZÄHLEN BEISPIELSWEISE:

Accor Hotels	Kempinski Hotels
Banyan Tree Desert Spa & Resort	Lemon Tree Hotel Company
Best Western Hotels	Luxe Manor Hotel
Club Med	Marriott Hotels & Resorts
Emirates Palace	Park Hyatt Zürich
Four Seasons Hotels	Radisson SAS Hotels & Resorts
Grand Hyatt Dubai	Rixos Sungate
Hampshire Hotels & Resorts	Rotana Hotels
Hilton Hotels	Shangri-La Hotels & Resorts
Intercontinental Hotels and Resorts	Starwood Hotels & Resorts
	The Ritz London

enterprise.alcatel-lucent.com Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (Februar 2016)

Alcatel-Lucent 
Enterprise