



# Hospitality- Lösung für kleine und mittlere Unternehmen

Kleine und mittlere Unternehmen sehen sich in der heutigen Zeit zahlreichen Herausforderungen gegenüber. Rezeptionisten müssen mehrere Aufgaben gleichzeitig übernehmen. Hierzu zählen Reservierungen, Einchecken und das Verteilen von Informationen an alle Gäste. Gleichzeitig müssen sie dabei immer freundlich, hilfsbereit, flexibel und geduldig auftreten. Um die Mitarbeiterproduktivität zu erhöhen, muss das Kommunikationssystem eng in die Hotelabläufe integriert sein. Darüber hinaus müssen diese Hotels die Kosten kontrollieren und gleichzeitig ein Gasterlebnis von hoher Qualität aufrechterhalten.

Heute müssen sich kleine und mittlere Hotels auch mit technischen Neuerungen am Empfang auseinandersetzen, die von hochgradig vernetzten Kunden gefordert werden. Sie müssen auf diese Anforderung eingehen, um eine Kundenbindung aufzubauen.

## LÖSUNG

Die Alcatel-Lucent Enterprise Hospitality-Lösung unterstützt kleine Unternehmen dabei, ihren Gästen einen umfassenden Kommunikationsservice anzubieten, um die Mobilität von Mitarbeitern zu fördern, effiziente Tools für jede Tätigkeit zu entwickeln sowie das Service- und Kostenmanagement zu vereinfachen.

Mit dieser konvergenten und umfassenden Lösung, die nativ mit führenden Property Management-Systemen zusammenarbeitet, können Unternehmen in der Hotelbranche die unterschiedlichen Herausforderungen erfüllen und sich auf einem äußerst wettbewerbsstarken Markt behaupten.

Dank der konstanten Innovationsfähigkeit, einem erweiterten Netzwerk an Partnern und zahlreichen Referenzkunden aus dem Sektor, sind wir der ideale Partner, um Sie bei dieser Transformation zu unterstützen.

## KUNDENVORTEILE

- + Erfüllung von Gastanforderungen in Bezug auf Mobilität und Konnektivität und Verbessern des Gasterlebnisses
- + Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität über eine End-to-End-Lösung, die in traditionelle Hotelabläufe integriert wird
- + Maximierung der Servicequalität durch maßgeschneiderte Funktionen für Rezeption, Back-Office und Kundenservice
- + Verbesserung der Reaktionsfähigkeit mobiler Mitarbeiter über BYOD und mobile Anwendungen
- + Kostenkontrolle über eine umfassende Lösung und einfache Managementtools

## FUNKTIONEN

### VERBESSERTES ERLEBNIS FÜR DEN GAST

#### EFFIZIENTE REZEPTION

- + Erweiterte Begrüßung des Gastes über eine automatische Vermittlung
- + Schnelles Einchecken in Spitzenzeiten
- + Individuelle Begrüßung (Name, Sprache des Gastes: bis zu 4 Sprachen)
- + Automatische Zuweisung der Voicemail beim Einchecken
- + Vorab-Check-out und Vorauszahlung, Rechnungserstellung und -bezahlung an der Rezeption

## UMFASSENDE TELEFONIE-DIENSTE

- + Weckdienst über das Zimmertelefon oder den Empfang
- + Durchwahl ohne Einbeziehung der Rezeption
- + Kurzwahltafeln für Hotelservices
- + Aktivierung der Funktion „Bitte nicht stören“ vom Telefon an der Rezeption oder Gästezimmer aus
- + Vorab bezahlte Anrufe ermöglichen Gästen eine einfache Verwaltung ihrer Kommunikationskosten
- + Umfassende Auswahl an Hospitality-Telefonen

## VERBESSERTER MOBILITÄT

- + Umfassende WLAN®-Abdeckung von Innen- und Außenbereichen
- + Einfacher Zugriff auf Gastportal

## MITARBEITEREFFIZIENZ UND -PRODUKTIVITÄT

### EFFIZIENTE REZEPTION

- + Effiziente Abwicklung von ankommenden und abreisenden Gästen sowie Weckrufen über die Konsole am Empfang oder die PMS-Integration
- + Einfache Kommunikation durch Direktanruf von Gästen über Namenwahl oder Zimmeranruftasten
- + Sofortiger Überblick über Gastprofile (Name, Zimmernummer, Sprache)
- + Druck eines Bestätigungsbelegs über die Weckzeit oder den Weckruf, wenn Gast nicht antwortet

### SCHNELLES BACK-OFFICE

- + Erstellen und Drucken der Telefonie-Rechnung des Gastes
- + Kostenkontrolle: Anzeige und Kostenkalkulation, Abrechnungsoption, Blockierung bzw. Kontrolle von Ferngesprächen
- + Umfassende Telefonsets (Konsole an der Rezeption, Festnetztelefone, DECTs und Softphones)



Premium DeskPhone und Konsole an der Rezeption



Instant Access Points (drahtlos) für Zimmer, interne und externe Access Points im gesamten Hotel



Mobiles Telefon für Mitarbeiter



Mobile Anwendung für Endgeräte von Mitarbeitern (IP Desktop Softphone)

## MITARBEITER-MOBILITÄT

- + WLAN-Endgeräte bzw. DECT
- + Softphones für Endgeräte von mobilen Mitarbeitern, für unterschiedliche Plattformen

## KOSTENKONTROLLE UND OPTIMIERUNG

### ZERO-TOUCH-KONFIGURATION

- + Einfache Installation und Konfiguration dank einer vollständig integrierten Sprach- und Datenlösung
- + Umfassende Lösung, ohne zusätzliche Kosten: kostenloser Rezeptions-Service, integrierte Voicemail

### OFFEN FÜR INTEGRATIONEN

- + Native PMS-Integration – mit Micros-Fidelio OPERA, Aurenz AlwinPro, GT2F GTHOSP, Imagine Soft Meteor, Tiger TMS TigerHotel – über eingebettetes Hospitality-Protokoll

### EINFACHERES UND SICHERES MANAGEMENT

- + Vereinfachtes Management: Unified Access über Alcatel-Lucent OmniVista® 2500
- + Einblick in die gesamte Infrastruktur
- + Umfassender Überblick über LAN- und WLAN-Alarme
- + Kompatibilität mit allen Alcatel-Lucent OmniPCX® Office RCE-Releases und automatische Migration von Hoteldaten

## GRENZEN

- + Die OmniPCX Office RCE-Beschränkung für Hotelzimmer wurde von 120 auf 200 Gästezimmer erhöht
- + Die Beschränkung der maximalen Anzahl von 196 Analogleitungen bleibt unverändert

## WEITERE INFOS

Weitere Informationen über unsere Hospitality-Lösungen erhalten Sie auf unserer Website: <http://smb-enterprise.alcatel-lucent.com/en/solutions/hospitality/>

Wir sind ein führender Anbieter von Lösungen und Services für die Unternehmenskommunikation vom Arbeitsplatz bis zur Cloud, die unter der Marke Alcatel-Lucent Enterprise angeboten werden. Gestützt auf unsere langjährige Tradition der Innovation und des Unternehmergeistes sind wir mit mehr als 2.700 Mitarbeitern in rund 100 Ländern tätig. Unser Firmensitz befindet sich in der Nähe von Paris.

Mit Kommunikations-, Netzwerk- und Cloudlösungen für Unternehmen jeder Größe betreut unserer Team aus Technologieexperten, Service-Profis und über 2.900 Partnern 830.000 Kunden weltweit. Sie passen unsere Lösungen und Services an lokale Anforderungen an. So schaffen wir ein individuelles Benutzererlebnis, das unseren Kunden und ihren Endkunden greifbare Vorteile bietet.

[enterprise.alcatel-lucent.com](http://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](http://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. (März 2016)

Alcatel·Lucent   
Enterprise