



Erfolgsgeschichte

Zukunftssichere Kommunikation für das Hotel SEEDAMM PLAZA mit einer modernen und flexiblen UC-Lösung



Schöne Sicht auf den Zürichsee, Top-Lage im Herzen der Schweiz und bester Service – das 4-Sterne-Hotel SEEDAMM PLAZA serviert seinen Gästen eine Menge für einen unvergesslichen Aufenthalt. Um das Rundum-Wohlfühlpaket perfekt zu machen, sollte nun auch das Kommunikations-System auf ein höheres Niveau gehoben werden.

Herausforderung

Ursprünglich war das Hotel SEEDAMM PLAZA als Swisscom Ausbildungszentrum konzipiert und als Referenzobjekt für damalige Verhältnisse technisch gut ausgestattet. Vor allem die Verkabelung im baulich vom Hotel getrennten Event- und Seminarbereich konnte sich sehen lassen. Allerdings sind heutzutage weder Analog- noch ISDN-Anschluss in jedem Zimmer gefragt. Auch die 20-jährige analoge Telefonanlage entsprach nicht mehr den technologischen Anforderungen. Ersatzteile waren bei Ausfällen schwer oder gar nicht zu beschaffen, ein System-Update wirtschaftlich nicht sinnvoll. Zudem konnten zuletzt aufgrund eines technischen Defekts die Kosten externer Telefongespräche nicht mehr erfasst und in Rechnung gestellt werden. Insgesamt also keine guten Voraussetzungen, um die gewachsenen Ansprüche der Gäste und Mitarbeiter in Sachen Kommunikation zu bedienen.

Lösung

Der Hotel- und Seminarkomplex sind baulich zwei getrennte Gebäude mit unterschiedlicher Verkabelung und Installationstechnik. Nach eingehender Bedarfsanalyse schlug der erfahrene Integrationspartner Axians COM AG vor, zwei Unify OpenScape Business X8 zu installieren und über ein IP-Netzwerk zu verbinden. Die maßgeschneiderte Lösung bietet dem Hotel neben VOIP-Technologie auch zahlreiche nützliche UC-Funktionen. Das vorhandene Frontoffice-System wurde beibehalten und über das Hotelmanagement-System Hospix von MSI Solutions an die neue Kommunikationsinfrastruktur angebunden. Damit erfolgte eine nahtlose Umstellung ohne großen Schulungsbedarf für die Mitarbeiter. Abschließend wurde das gesamte Hotel mit leistungsfähigen OpenStage IP-Endgeräten ausgestattet, umso gerüstet ein ganz neues Level der modernen Kommunikation zu erreichen.

Nutzen

Von der neuen zukunftssicheren UC-Lösung des SEEDAMM PLAZA profitieren zuallererst die Gäste. Sie erhalten schnell und einfach über den gesamten Hotelkomplex hinweg einen leistungsstarken sowie hochsicheren Internetzugang und telefonieren mit modernsten IP-Endgeräten in bester Sprachqualität. Aber auch die Mitarbeiter können nun effizienter arbeiten und besseren Service leisten. Bei intern eingehenden Anrufen wird z.B. der Name des Gastes auf dem Display angezeigt, wodurch sie ihn persönlicher ansprechen können. Die Telefongebühren können wieder erfasst und in Rechnung gestellt und die Zugriffsrechte auf Internet und Telefon einfach beim Check-In sowie Check-Outs geregelt werden. Durch die Outlook-Integration mit der UC Suite wird dabei die gesamte Anruf- und Kontaktliste immer transparent nachvollzogen. Und mit der mobilen App „myPortal to go“ haben Mitarbeiter auch von unterwegs jederzeit Zugriff auf wichtige Funktionen und Anwendungen.

Mehr Kommunikation bei geringeren Kosten

Die neue einheitliche UC-Lösung des SEEDAMM PLAZA ist nicht nur zukunftssicher, sondern trägt sich langfristig auch wirtschaftlich. Die Kosten für Service, Wartung oder Ersatzteilbeschaffung sind nachhaltig verringert und auch die Abrechnung der Telefongebühren erfolgt jetzt schnell und effizient. Die Rezeptionsmitarbeiter können dank der Integration von Hospix ins Front-Office-System ganz unkompliziert beim Check-In das Zimmertelefon freischalten, beim Check-Out wieder sperren und die Gebühren transparent auf der Rechnung dokumentieren.

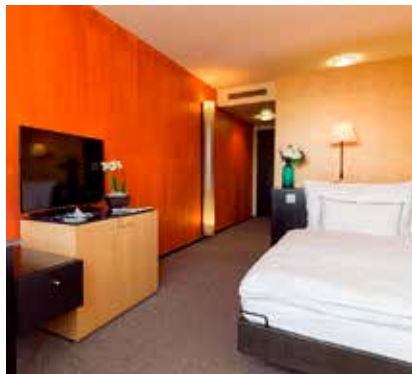
„Im SEEDAMM PLAZA lässt es sich ideal treffen, tagen, feiern und schlafen. Und mit OpenScape Business von Unify nun auch modern kommunizieren.“

Heinz Brassel, Gastgeber / Direktor

Volle Flexibilität von unterwegs

Über die mobile App „myPortal to go“ können die Hotelmitarbeiter mit Smartphones oder Tablets wichtige UC-Funktionen wie Präsenz, Chat oder Sprachnachrichten nutzen. Damit sind sie auch von unterwegs vollumgänglich in die Hotelkommunikation integriert und planen Meetings oder Konferenzen effektiver. Sie können beispielsweise über die Statusanzeige sofort einsehen, wann welcher Vorgesetzte oder Kollege für eine Besprechung verfügbar ist.

Zudem kann die Hotelfach-Mitarbeiterin mit ihrem Diensttelefon über ein im System hinterlegten Tastencode der Rezeption mitteilen, dass ein Zimmer noch belegt, gerade gereinigt wird oder bereits bezugsbereit ist.



Bessere Kommunikation für besseren Service

Kontaktdaten von Lieferanten unkompliziert einsehen, Kollegen leichter erreichen, Absprachen einfacher treffen, Zimmertelefone schnell freischalten, Internetzugänge problemlos einrichten - mit der maßgeschneiderten Unify OpenScape Business Lösung sind die Arbeitsabläufe im Hotel SEEDAMM PLAZA auf Dauer optimiert. Nun können sich Mitarbeiter effizienter miteinander absprechen und Gästen jegliche Kommunikations-Wünsche zur vollsten Zufriedenheit erfüllen. Das Beste: Sie nutzen weiter ihr gewohntes Front-Office-System mit derselben Bedienstrukturen, und profitieren dabei zusätzlich von neuen wichtigen Applikationen, die ihnen das Arbeitsleben langfristig erleichtern.



„Besonders gefällt uns, dass alles in unser gewohntes Front-Office-System integriert ist. So konnten alle Mitarbeiter ohne große Schulung die neuen Funktionen sofort intuitiv nutzen.“

Delia Barbic, Front Office Manager

Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

unify.com



Bereitgestellt durch Ihren Unify Partner



Authorized OpenScape Cloud
Authorized OpenScape Business

Axians COM AG
Wien-Strasse 2
4053 Basel
+ 41 61 316 67 67
www.axians.com



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2019
Mies-van-der-Rohe-Strasse 6, 80807 München, Deutschland
Alle Rechte vorbehalten.

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.