
www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Änderungen der hier enthaltenen Informationen sind ohne Ankündigung vorbehalten. Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. Copyright © 2009 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten. 4291304 (09)

Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server

LÖSUNG FÜR KLEINE UND MITTELGROBE HOTELS | RELEASE 7.1

In kleinen oder mittelgroßen Hotels ist das Hotelpersonal mit allen Hotelaufgaben betraut (Reservierungen, Einchecken, touristische Informationen usw.) und muss dabei immer freundlich, hilfsbereit, flexibel und geduldig auftreten. Um die Arbeitseffizienz und die Mitarbeiterproduktivität zu erhöhen, muss das Kommunikationssystem mit den Abläufen im Hotel integriert sein.



Die in die Alcatel-Lucent OmniPCX Office integrierte Anwendung stellt eine klar strukturierte Lösung für das Hotelgewerbe dar, die sich optimal für kleinere und mittelgroße Hotels, Frühstückspensionen, Ferienanlagen und Wellness- und Fitness-Center eignet. Die Lösung ist vollständig in die OmniPCX Office integriert und wird kostenfrei bereitgestellt.

Mit dem Office Link Driver (OLD) lassen sich außerdem zusätzliche Funktionen und Dienste hinzufügen. So kann über die Oberfläche eine externe Hotelanwendung in die OmniPCX Office integriert werden.

Bei dieser Hotel-Lösung handelt es sich um eine benutzerfreundliche und intuitive Anwendung, die nicht nur von mobilen Mitarbeitern des Hotels verwendet werden kann sondern auch eine für Kunden stets zugängliche Ressource mit zahlreichen Funktionen darstellt.

Zentrale Features

Dienste für Verwaltung und Personal

- Umfassende Rezeptionsdienste, darunter eine Übersicht über Anrufe von Gästen, Ein- und Auschecken
- Kostenkontrolle, darunter Kostenberechnung, Rechnungsoptionen und Kostenanzeige
- Mobilität

Dienste für höhere Kundenzufriedenheit

- Gästedienste
- Gast-Mailbox
- Weckrufe
- Vorauszahlung
- Automatische Durchwahlzuweisung (Direct Dialing Inward - DDI)
- Zuordnung der Gebühren von Telefonzellen-Gesprächen zu einem Zimmerkonto

Kostenkontrolle

- Kostenkontrolle/-management
- Übersicht und detaillierte Rechnungslegung
- Kostenkontrolle bei Ferngesprächen

Hauptvorteile

Verwaltung und Personal

- Höhere Produktivität der Mitarbeiter
- Optimierung täglicher Aufgaben für eine bessere Verwaltung
- Hohe Servicequalität und dadurch höhere Einnahmen pro Gast und/oder mehr Buchungen
- Professionelle Begrüßung der Gäste

Gäste

- Hervorragende Kommunikationsmöglichkeiten, darunter DDI-Nummer, persönliche Mailbox, programmierbare Weckrufe und mehrsprachige Sprachbedienführungen

- Professionelle, freundliche Begrüßungsansage
- Gewährleistung, dass Telekommunikationskosten nur durch Kundenanrufe entstehen

Integrierte Funktionen für das Hotelgewerbe

Rezeptionsdienste

- Integration von Hotelfunktionen mithilfe von OLD
- Spezielle programmierbare Tasten und Symbole zum Zugriff auf die Hotelanwendung
- Direktanruf von Gästen über Namenwahl oder Zimmeranruftasten
- Gesamtübersicht über Verfügbarkeit, Telefon(e) und Status der Zimmer
- Sicherer Zugriff auf Kommunikationsfunktionen
- Schnelles Einchecken mit Bereitstellung begrenzter Informationen wie Reservierungsnummer
- Vollständiges Einchecken mit Bereitstellung zusätzlicher Informationen wie vollständiger Name, gewünschte Sprache, Einrichtung der Funktion „Bitte nicht stören“ usw.
- Auschecken bei der Abreise des Gastes
- Vorzeitiges Auschecken vor der Abreise des Gastes

Gästedienste

- Erinnerungsbestätigung für Gäste zu Passwort und direkter Durchwahlnummer
- Weiterleitung eingehender Anrufe an das Zimmertelefon (direkte Durchwahl)
- Manuelle Zuweisung von direkten Durchwahlnummern: immer die gleiche direkte Durchwahlnummer für Stammgäste
- Automatische Zimmerzuweisung beim Einchecken
- Verzögerte automatische Anrufeinrichtung
- Direkter Zugriff auf Hoteldienste (Rezeption, Bar, Restaurant, Taxi) über vorab definierte Tasten
- Aktivierung der Funktion „Bitte nicht stören“ vom Telefon an der Rezeption oder vom Gästezimmer

Abbildung 1: Lösung für KMUs im Hotelgewerbe ohne PMS

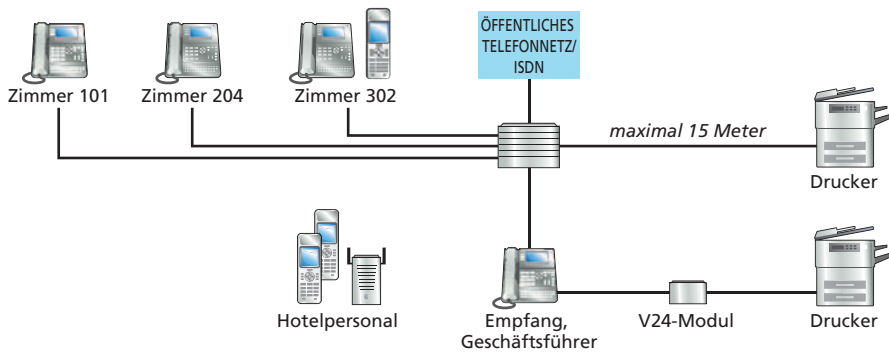
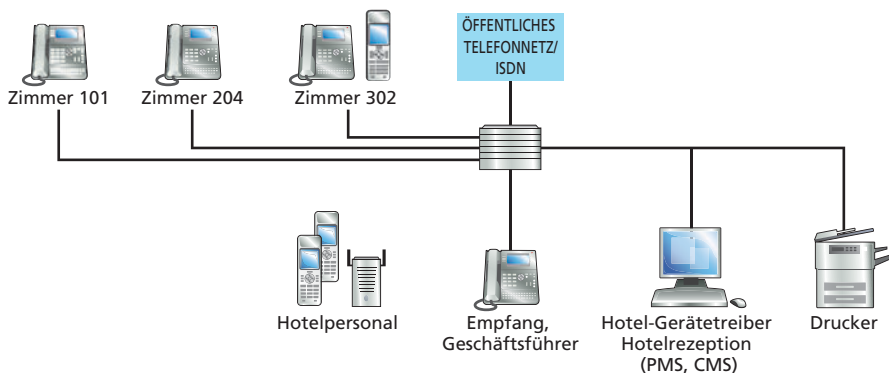


Abbildung 2: Lösung für KMUs im Hotelgewerbe mit PMS



aus

Gast-Mailbox

- Nachrichten-LED auf speziellen analogen Telefonen: Rückrufanforderung oder Voicemail-Benachrichtigung
- Automatische Mailbox-Zuweisung beim Einchecken von Gästen
- Vereinfachte Mailbox-Ansage
- Vereinfachte Mailbox-Abfrage
- Anrufweiterleitung an die Mailbox oder an die Rezeption bei Anrufüberlauf

Weckrufe

- Programmierung von Weckanrufen vom Telefon an der Rezeption oder Gästezimmer aus
- Weckansage beim Weckanruf
- Bestätigungsnachricht hinsichtlich der Weckzeit nach Programmierung eines Weckanrufs
- Audio- und visuelle Signale bei Weckproblemen
- Identifizierung des Initiators von Weckanrufen (Gast oder Rezeptionist)
- Druck eines Bestätigungsbelegs über die Weckzeit oder den Weckruf, wenn Gast nicht antwortet

Zimmerstatus

- An der Rezeption: Übersicht über alle Zimmer mit Anzeige von Zimmerproblemen anhand von dreistelligen Ziffern, umgehender Belegausdruck
- Statusänderung vom Zimmertelefon oder von der Hotelkonsole aus
- Option zur Programmierung einer automatischen täglichen Statusaktualisierung

Mobilität

- *Telefonzelle*: Ausdruck eines Gebührenbelegs oder Zuordnung der Gebühren zu einem Zimmerkonto
- *Passwort*: für die Anmeldung von Gästen am jeweiligen Apparat
- *DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications)*: Zuweisung von schnurlosen Telefonen an Zimmer oder an Verwaltungs-/ Dienstpersonal (Twinset-Modus immer verfügbar)

Vorauszahlungsdienste

- Festlegung erfolgt beim Einchecken mit folgenden Optionen: Standardwert, spezieller Wert oder keine Vorauszahlung
- Mehrfache Guthaben zulässig
- Notrufnummern immer verfügbar
- Individueller Rechnungsausdruck unabhängig davon, ob eine Vorauszahlung erfolgt

Kostenkontrolle

- Kostenberechnung: zwei Schwellenwerte, drei Kostenwerte
- Globale Rechnungslegung: eine Kundenrechnung für Telekommunikationsausgaben
- Detaillierte Rechnungslegung (optional)
- Kostenanzeige an der Konsole an der Rezeption
- Anrufsperrung: beispielsweise keine direkten Anrufe, nur Ortsgespräche, nur Inlandsgespräche, Auslandsgespräche möglich
- Anrufe unter Verwendung eines persönlichen Codes

Zusatzoptionen

- OLD-Integration (von Alcatel-Lucent kostenlos verfügbarer Treiber, nur mit IP-Tax-Funktion einsetzbar) mit Hotelrezeption (Payment Management System [PMS], Content Management System [CMS], Buchführung/Hotel-Anwendung), nur mit IP-Verbindung möglich
- DECT- oder Wireless LAN (WLAN)-Telefone für Gäste und Verwaltungspersonal
- Zugang für Gäste zu ADSL über Wi-Fi (von OmniAccess Wireless 43xx)
- Empfangstelefon-Zusatzmodul (ein Schlüssel, ein Raum, bis zu 120 Räume)
- Automatische Vermittlung für Hotelinformationen

Kapazität

TELEFONE	
• Integrierte Lösung	200 Apparate (maximal 120 Zimmertelefone)
• OLD	236 Apparate für Zimmer und Verwaltung (maximal 196 analoge Apparate)
• Empfangstelefone	Maximal vier Telefone gleichzeitig mit bis zu drei Zusatzmodulen, d. h. Überwachung von 120 Räumen
• DECT-Telefone	Maximal 120 DECT-Telefone
OLD-VERBINDUNG	
	Eine Verbindung zu einer anderen Anwendung über OmniPCX Office möglich
VOICE MAIL	
	Maximal acht Ports, maximal 200 Stunden
SPRACHEN	
	Maximal vier unterschiedliche Sprachen