

Erfolgsgeschichte

Eine starke, flexible und effiziente Unified-Communications-Lösung für das gourmet spa resort Lenkerhof



Das 5-Stern-Hotel im Simmental bietet seinen anspruchsvollen Gästen einen exzellenten Service und eine persönliche Betreuung bis ins Detail. Dafür müssen sich die Mitarbeiter des jugendlichsten Luxushotels der Schweiz rund um die Uhr auf ein erstklassiges Telekommunikationssystem verlassen können.

Herausforderung

Die im Hotel Lenkerhof genutzte, rein analoge Telefonanlage war bereits über 20 Jahre alt. Dies hatte zur Folge, dass sich immer mehr Endgeräte und Baugruppen mangels verfügbarer Ersatzteile oder Komponenten nicht mehr reparieren oder wirtschaftlich sinnvoll aufrüsten liessen.

Bei einer internen Anrufweiterleitung – beispielsweise von der Rezeption in den spa-Bereich oder zum Zimmerservice – wurde die Rufnummer des Anrufers nicht übermittelt, sodass der Gast erneut seinen Namen und seine Zimmernummer nennen musste.

Das zum Hotel gehörende Berg- und Skirestaurant Bühlberg verfügte über eine separate und unzuverlässige Telefonanbindung. Dadurch war das Restaurant oftmals nur sehr schwer für interne oder externe Reservierungsanfragen erreichbar.

Auch der DOS-basierte Alarmserver des Hotels entsprach nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik und konnte die hohen Anforderungen des neuen hoteleigenen Sicherheitskonzepts nicht mehr länger erfüllen.

Lösung

Nach einer eingehenden Bedarfsanalyse und Beratung unterbreitete der langjährige Integrationspartner swisspro dem 5-Stern-Hotel ein massgeschneidertes Komplettangebot. Die neue zentrale Hybrid-Telefonanlage ist eine kombinierte Lösung bestehend aus OpenScape Business und dem OpenScape Alarm Responsserver.

Über eine Schnittstelle wurde das Frontoffice-System des Hotels mit OpenScape Business verbunden. Für die Backoffice Mitarbeiter wurde die OpenScape UC Suite als Desktop-Integration in Outlook realisiert.

Die neue Hybrid-Telefonanlage des Hotels unterstützt sowohl VoiP- als auch DECT-Telefone. Es deckt nun den gesamten Innen- und Aussenbereich des weitläufigen Hotelgeländes ab und lässt sich jederzeit flexibel erweitern.

Das Bergrestaurant Bühlberg und die Schneebar „Südschnee“ wurden über ein Richtstrahlnetzwerk und IP-fähigen Endgeräten mit eingebunden.

Nutzen

Das Hotel und das Bergrestaurant sind jederzeit für ihre Gäste und Partner erreichbar, wie es das anspruchsvolle Service-Konzept des Hotels vorsieht.

Durch den One-Number-Service kann jeder Anruf, der unter der zentralen Rufnummer des Hotels eingeht, schnell und persönlich von einem Mitarbeiter entgegengenommen werden. Der Anruf wird nicht mehr in eine Warteschleife oder Mailbox umgeleitet, sondern direkt auf das Mobiltelefon eines erreichbaren Mitarbeiters weitergeleitet – egal zu welcher Tageszeit.

Dank der Outlook-Integration mit der UC Suite können die Backoffice-Mitarbeiter die gesamte Anruf- und Kontaktliste immer genau nachvollziehen. Durch die Verknüpfung mit dem Frontoffice-System wird jetzt bei einer Anrufweiterleitung der Name des Gastes auf dem jeweiligen Endgerät angezeigt. Über den Unify OpenScape Alarm Response-Server lassen sich im Notfall nicht nur die Gäste, sondern auch die dafür vorgesehenen Ersthelfergruppen sofort von der Rezeption aus alarmieren und alle erforderlichen Evakuierungsschritte einleiten.



Persönlichere und effizientere Betreuung

Dank seiner neuen Unified-Communications-Lösung OpenScape Business ist das Hotel Lenkerhof jetzt rund um die Uhr noch besser und stets persönlich für seine Gäste erreichbar. Da das Bergrestaurant Bühlberg nun über ein Richtstrahlennetzwerk wie eine interne Nebenstelle in das zentrale Telefonsystem des Hotels eingebunden ist, kann die Rezeption – falls die Leitung des Bergrestaurants gerade mit einem laufenden Gespräch besetzt ist – alle weiteren eingehenden Anrufe erkennen und annehmen. So gehen weder für das Hotel noch für das Restaurant Reservierungsanfrage verloren und die anspruchsvollen Gäste fühlen sich auch am Telefon genauso aufmerksam und individuell betreut, wie es das luxuriöse und dennoch sehr familiäre Servicekonzept des jüngstlichen 5-Stern-Hotels der Schweiz vorsieht.

“Mit OpenScape Business von Unify können wir nicht nur unsere gesamte interne und externe Kommunikation, sondern auch viele Arbeitsprozesse effizienter gestalten, auf denen unser erstklassiger Gästeservice beruht. Das entlastet unsere Mitarbeiter im Service-, Frontoffice- und Backoffice-Bereich und gibt ihnen mehr Zeit für eine noch persönlichere Betreuung unserer Gäste.”

Jan Stiller, Direktor des gourmet spa resort Lenkerhof und Bergrestaurant Bühlberg

Schnelle und nahtlose Integration mit geringem Schulungsaufwand

Die Integration und Implementierung der gesamten UC-Lösung erfolgte schnell und nahtlos im laufenden Betrieb, ohne Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Geschäftskontinuität. Dabei erwies sich die OpenScape Business als so flexibel, dass sich neben den neuen IP-Telefonen des Bergrestaurants, den Zimmer- und DECT-Telefonen des Hotels auch das liebevoll restaurierte, historische Wählscheibentelefon des Haustechnikers mit

einem kleinen Adapter nahtlos in das System einbinden liess. Da sich die neue Komplettlösung äusserst intuitiv bedienen lässt, erforderte sie nur einen geringen Schulungsaufwand und wurde sehr schnell und gut von allen Mitarbeitenden angenommen.

Frontoffice-Systemintegration steigert das Serviceniveau zusätzlich

Dank der Integration von OpenScape Business in das Frontoffice-System wird jetzt der Name des Gastes beim Einchecken automatisch mit seiner Zimmernummer verknüpft. Bei einer internen Anrufweiterleitung erscheint dieser nun auf dem Endgerät des jeweiligen Mitarbeiters – früher wurde hingegen nicht einmal die Ruf- oder Zimmernummer angezeigt. Ebenfalls beim Check-in erfolgt auch die Amtsfreigabe für das heute zur Sternequalifikation gehörende Zimmertelefon des Gastes. Diese wird beim Checkout automatisch wieder aufgehoben, damit dem Gast keine unnötigen Kosten durch nicht von ihm geführte Gespräche entstehen. Darüber hinaus können die Zimmermädchen mit ihrem Endgerät mittels kurzem, im System hinterlegtem Tastencode mit der Rezeption kommunizieren, beispielsweise um mitzuteilen, dass das Zimmer gereinigt und bezugsfertig ist.



In jeder Situation: Maximale Sicherheit für die Gäste

Mit einem speziellen Alarmtelefon an der Rezeption lassen sich auch in aussergewöhnlichen und hoffentlich nie eintretenden Notfallsituationen, wie einem Brand oder einer Überschwemmung, sofort alle Gäste und die dafür vorgesehenen Ersthelfergruppen per Knopfdruck alarmieren. Da der OpenScape Alarm Response-Server bei der Implementierung zu einem vollwertigen Evakuierungssystem ausgebaut wurde, lassen sich gegebenenfalls auch gleich alle erforderlichen Evakuierungsmassnahmen einleiten. Aber auch im normalen Betrieb wurde bis ins kleinste Detail an die Sicherheit aller Gäste gedacht. Wird beispielsweise in der Sauna ein Notruf ausgelöst, passiert dies nicht mehr nur mit einem akustischen Notsignal in der Saunalandschaft oder an der Rezeption. Es werden automatisch alle Helfer mit einer entsprechenden Benachrichtigung auf ihrem DECT-Telefon alarmiert, aus der klar hervorgeht, in welchem Bereich der Notruf abgegeben wurde.



Alarmtelefon



“Dank OpenScape Business können wir unsere Gäste auch am Telefon rund um die Uhr ohne Wartezeiten genauso persönlich betreuen, wie es das anspruchsvolle Konzept unseres 5-Stern-Hotels vorsieht. Zusätzlich gewährleisten wir mit dem OpenScape AlarmResponse-Server in jeder Situation die maximale Sicherheit unserer Mitarbeiter und Gäste.”

Jan Stiller, Direktor des gourmet spa resort Lenkerhof und Bergrestaurant Bühlberg

Outlook-Integration mit der UC Suite entlastet das Backoffice

Durch die Outlook-Integration können die Backoffice-Mitarbeiter die gesamte Anruf- und Kontaktliste übersichtlich und komfortabel an ihrem PC nachvollziehen. Dadurch können sie auch alle Kommunikationsprozesse mit Lieferanten und Partnern des Hotels vollständig im Überblick behalten. Unbeantwortete Anfragen und Verwechslungen aufgrund versehentlich falsch notierter Namen oder Rückrufnummern gehören damit endgültig der Vergangenheit an.

Erweiterung der Lösung durch den Mobile Client bereits in Planung

Mit seinen vielseitigen Vorzügen trägt OpenScape Business im Hotel Lenkerhof wesentlich dazu bei, die Mitarbeiter im Service-, Frontoffice- und Backoffice-Bereich zu entlasten und ihre gesamte Kommunikation effizienter zu gestalten. Und zwar nicht nur mit jedem Gast, sondern auch mit allen externen Partnern und Lieferanten. Dadurch steht den Mitarbeitenden am Ende mehr Zeit für die persönliche Betreuung ihrer Gäste zur Verfügung – eine ideale Situation, die letztlich zu einer noch höheren Kundenzufriedenheit und Kundenbindung führt und dem Hotel dabei hilft, seine hervorragende Reputation langfristig zu wahren und zu festigen. Das Hotel ist mit seiner Unified-Communications-Lösung von Unify so zufrieden, dass es bereits gemeinsam mit seinem bevorzugten Integrationspartner swisspro plant, diese mit dem OpenScape Mobile Client zu erweitern.

Fotos:
Hotel Lenkerhof
Joachim Heid, swisspro

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/ch



Bereitgestellt durch Ihren Unify Partner



Authorized OpenScape Business

swisspro NW AG
Ringstrasse 9
CH-4123 Allschwil
+41 61 206 15 15
www.swisspro.ch



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 ihrer jeweiligen Inhaber.



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. Alle Rechte vorbehalten.