

# Success Story

TINSCHERT  
optimiert Hotel- und Restaurantbetrieb  
mit Unified Communications



Individuell, persönlich und stilvoll – so heißt das Hotel TINSCHERT mit angeschlossenem Restaurant und Partyservice seine Gäste willkommen. Für exzellente Kommunikation setzt TINSCHERT auf den herausragenden Service von NESKOM und die Kommunikationslösung OpenScape Business von Unify.

## Anforderung

Das Hotel erweiterte durch den Erwerb neuer Gebäude in der unmittelbaren Nachbarschaft und baute neben Restaurant und Partyservice eine Wellness Oase auf.

Das führte die bisherige Telefonanlage an ihre Ausbaugrenzen, so dass eine Modernisierung erforderlich wurde. Dabei kam nur ein Umstieg auf eine IP-Lösung in Frage.

Die neuen Zimmer sollten angebunden und die vorhandene Videoüberwachung der Eingangsbereiche mit den Video-Torstellen in das System integriert werden. Auch die Smartphones der Geschäftsführung waren in die neue Kommunikationslösung einzubinden.

## Lösung

Die Unify-Lösung OpenScape Business bietet neben der hervorragenden Sprachqualität verschiedene Unified Communications Funktionen und Mobility-Funktionen für die Geschäftsführung. Diese muss für viele Aufgaben und Tätigkeiten ständig erreichbar sein. Außerdem lässt sich mit der Smartphone-App der Videofeed der Eingangstore abrufen und den Gästen auch aus der Ferne über die App die Tür öffnen.

Die Anbindung an die hauseigene Hotelapplikation durch passende Schnittstellen ermöglicht dem Rezeptionisten einfaches Check In und Check Out und bietet eine Funktion für personalisierte Weckrufe.

## Nutzen

Das Hotel Tinschert profitiert von der IP-Technologie in vollem Umfang, kann aber auch bestehendes Equipment wie Zimmertelefone weiterverwenden.

Die Mitarbeiter wissen mit der Präsenzfunktion immer genau, ob und wie sie einen Kollegen erreichen können. Durch geschickte Weiterleitungsfunktionen kann zudem der Hotelbetrieb optimiert werden.

myPortal to go auf dem Smartphone sichert eine durchgängige Erreichbarkeit der Geschäftsführung und erlaubt dieser Unified Communications Funktionen per Smartphone zu nutzen.

### **Sich wie zu Hause fühlen**

Das Hotel Tinschert ist seit drei Generationen in Familienbesitz. Die Familie empfängt ihre Gäste in ihrem besonderen Hotel. Eine freundliche und angenehme Atmosphäre, ein Wellnessbereich, ein großartiges Restaurant und ein herrlicher Garten sorgen schnell dafür, dass man sich hier gut aufgehoben fühlt.

Vor allem Geschäftsreisende, die häufig in Hotels übernachten müssen, wissen die angenehme und freundliche Atmosphäre und die Zimmerausstattung zu schätzen. Denn freies WLAN, Kabel TV, Fitnessraum, ein Schreibtisch für wichtige Arbeiten am Abend und die Tageszeitung am Morgen gehören selbstverständlich zum Service.

### **Innovative Kommunikation, die harmoniert**

Nach dem Zukauf eines Grundstücks im Zentrum von Schwertberg und einem Haus am Marktplatz gibt es jetzt drei Gebäude mit neuen Gastzimmern.

Alle Gebäude sollten über IP miteinander verbunden werden. Auch die Telefone sollten teilweise gegen neue Modelle ausgetauscht werden. Andere analoge Telefone wurden beibehalten und sollten selbstverständlich mit der neuen Technologie kompatibel sein.

Die hausinterne Technik, wie die Videoüberwachung der Türsprechtstellen und die Faxgeräte, sollte ebenfalls über die Kommunikationslösung steuerbar und damit integrierbar sein.

Um der Geschäftsleitung optimale Erreichbarkeit bei gleichzeitiger – Mobilität zu ermöglichen, sollte die Lösung die telefonische Erreichbarkeit über eine Nummer unabhängig vom Endgerät sichern sowie die Verfügbarkeit den Mitarbeitern anzeigen können.

Eine Anbindung an die Hotelsoftware sollte möglich sein, um den Check In

und Check Out sowie das Erstellen von Rechnungen zu erleichtern.

Zudem musste der Wechsel der Kommunikationsanlage reibungslos erfolgen und kontinuierlich die Kommunikation mit den Gästen ermöglichen. Trotz Technologiewechsel war zudem eine große Benutzerfreundlichkeit zur schnellen Einarbeitung der Mitarbeiter gewünscht.

Für die neue Kommunikationslösung wurden Angebote von mehreren Anbietern eingeholt. Den richtigen Partner fand das Hotel Tinschert über eine Empfehlung. Der EDV-Ausstatter des Hotels hatte in der Vergangenheit bereits öfter mit der Firma NESKOM e.U. zusammengearbeitet und dabei viele zufriedene Kunden kennengelernt. So wurde neben einigen anderen Lösungsanbietern Herr Kreutzer, Geschäftsführer der NESKOM, zu einer Präsentation eingeladen.

Da NESKOM OpenScape Business selbst nutzt, konnten die Funktionen und der Nutzen für das Hotel Tinschert besonders anschaulich vorgestellt werden. Die aufgezeigten Vorteile überzeugten Familie Tinschert.

### **Eine klare Entscheidung mit professioneller Umsetzung**

Nachdem die Entscheidung für NESKOM gefallen war, wurde das

gemeinsame Projekt genau besprochen und die technischen Anforderungen mit der Familie erarbeitet. Ein Projektplan mit genauen Zeitvorgaben und Meilensteinen sicherte ab, dass auch in dieser Zeit die Kommunikation voll einsatzfähig sein würde. Denn telefonische Erreichbarkeit ist im Hotelgewerbe unternehmenskritisch.

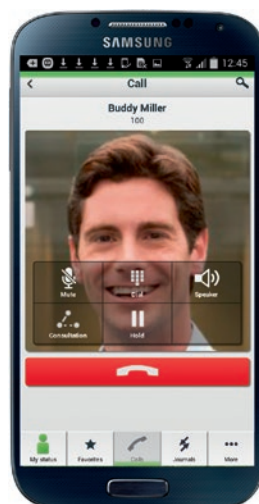
Nach der Planung erfolgte die Umsetzung. Zunächst wurde die komplette Lösung im Hause der NESKOM aufgebaut und getestet, um für die Umstellungsphase eine durchgehende Kommunikation sicher zu stellen. Als die Tests erfolgreich abgeschlossen waren, wurde die gesamte Hardware im Hotel Tinschert aufgebaut und in Betrieb genommen.

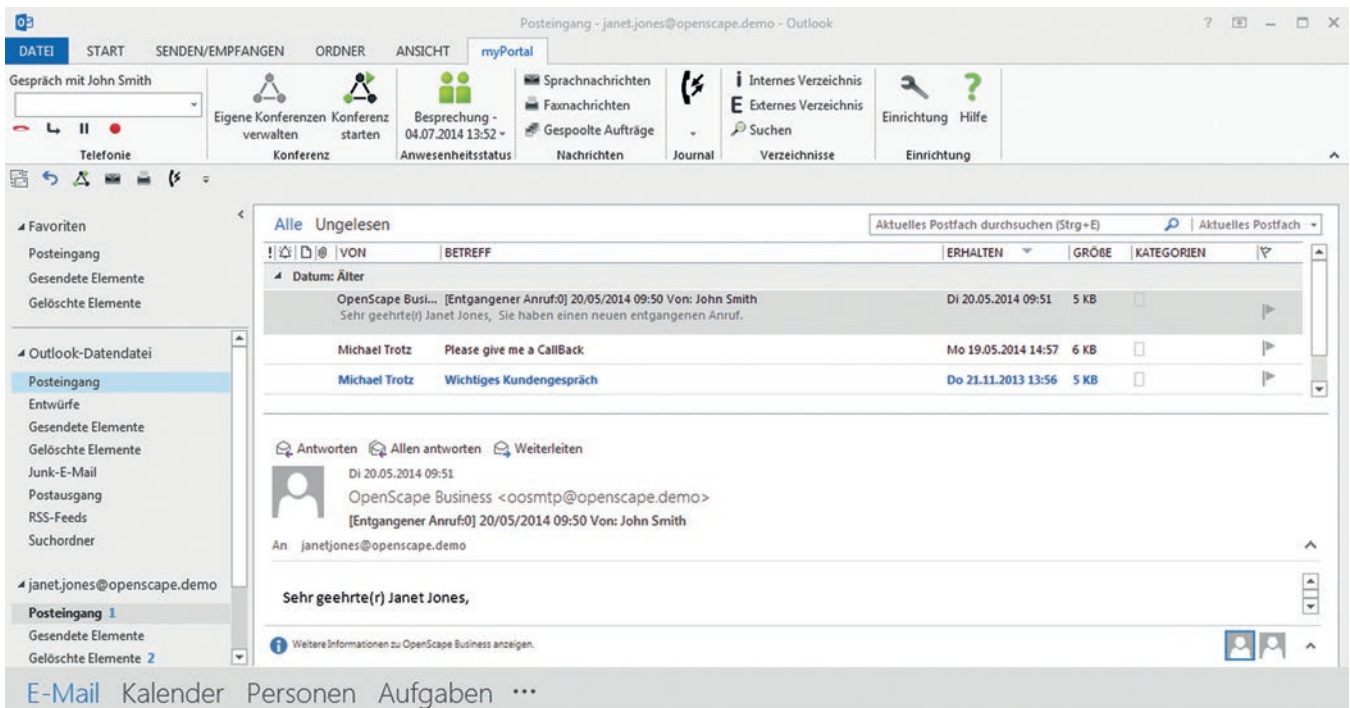
Dann wurden die Nebengebäude über IP verbunden und die Zimmer mit neuen OpenScape 15 IP-Telefonen ausgestattet und die behaltene Analogtelefone sowie Faxgeräte in die Kommunikationslösung integriert. Über die offenen Schnittstellen der Lösung konnten die Kameras an den Eingangstoren mit den OpenStage 60 Telefonen in der Rezeption, in den Büros und im Privatbereich mittels GateView verbunden werden.

Die Rezeption, die Büros und die Privaträume erhielten elegante OpenStage 40 und OpenStage 60 Telefone mit myPortal Suite. Mit den neuen, gut bedienbaren Geräten stehen dem Mitarbeiter alle Funktionen der Lösung zu Verfügung. Für den Umgang mit den neuen Geräten wurden die Mitarbeiter durch NESKOM geschult und erhielten im Vorfeld Handbücher und Kurzanleitungen, sodass es nur eine kurze Eingewöhnungsphase gab.

### **Exzellente Lösung für ein besonderes Hotel**

Gerade bei einem familiengeführten Unternehmen wie dem Hotel Tinschert muss die Geschäftsleitung immer erreichbar sein. Dafür nutzt das Hotel Tinschert die Unified Communications Funktionen mobil auf dem Smartphone.





Damit kann die Geschäftsführung auch von unterwegs mit dem One-Number-Service direkt vom Mobiltelefon aus mit seiner Büronummer anrufen. Auch die von einem Anrufer hinterlassenen Voicemails können direkt am Smartphone oder am PC abgehört werden.

myPortal bietet auch eine Konferenzfunktion, mit der bei dringenden Angelegenheiten leicht und schnell eine Konferenz mit den Mitarbeitern aufgebaut werden kann. Da in besonders wichtigen Fällen eine kurze Reaktionszeit gefragt ist, steigert myPortal to go so die Effizienz der Zusammenarbeit.

Für die Rezeption wurde OpenScape Business in das hoteleigene Front Office integriert. Damit kann der Check In und Check Out sowie die Rechnungserstellung inklusive der Posten für die Zimmertelefone direkt aus dem bekannten System erfolgen. Außerdem bieten automatische Verfügbarkeitsansagen komfortable Möglichkeiten für Ansagen außerhalb der Öffnungszeiten der Rezeption. Dabei kann jedes

Anliegen des Gastes zuverlässig bearbeitet werden, da jede Nachricht ausgezeichnet werden kann.

OpenScape Business bietet durch seine Integrationsmöglichkeiten und zahlreichen Schnittstellen eine moderne und praxisorientierte Komplettlösung aus Telefonie- und Unified Communications-Funktionen.

Der Systemintegrator NESKOM passte OpenScape Business zudem genau auf die Anforderungen des Hotels Tinschert an. So hat das Hotel Tinschert mit OpenScape Business eine innovative und flexible Kommunikationslösung erhalten, die die Erreichbarkeit sichert und alle Bedürfnisse der Mitarbeiter erfüllt. Das gilt sowohl für die Rezeption, wie auch für den Zimmerservice und besonders für die Geschäftsleitung. Dabei wurden alle bestehenden Prozesse in die neue Umgebung integriert. Diese Integration stärken Effizienz und Effektivität, indem sie den Mitarbeitern die alltägliche Arbeit erleichtern.

## 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](http://unify.com)



Provided by your Unify Partner



**Authorized  
Professional  
Partner**

NESKOM e. U.  
Volksgartenstraße 6  
4020 Linz  
AUSTRIA

Tel: +43 732 601 458  
Fax: +43 732 601 458 60  
office@neskom.at  
www.neskom.at



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 Marken der Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.



Copyright © Unify GmbH & Co. KG 2018. Alle Rechte vorbehalten.