

ÜBER DAS PARKHOTEL EUSKIRCHEN

Eigentümer: West Paces Hotel Group

Kategorie: 4 Sterne

Zimmer: 92

Sonstiges: Wellness, Fitness, Bar,
Restaurant, Konferenzen

HERAUSFORDERUNGEN

- umfassende integrierte Kommunikationslösung
- bei geringen Kosten
- interne Kommunikationsstruktur, die ein Höchstmaß an Erreichbarkeit und Mobilität zulässt
- Möglichkeit zur Integration ins Buchungssystem

„Unsere Gäste zu begeistern – das ist das Credo unseres Hotels. Dazu gehören nicht nur der perfekte Service, sondern vor allem aktuellste und komfortable Kommunikationslösungen, sowohl für unsere Gäste, als auch für die Mitarbeiter. Mit der TK-Anlage von Mitel bleiben keine Wünsche offen und keine Fragen unbeantwortet“;

– so Alex Obertop,
Direktor des Parkhotels
Euskirchen.



Zukunftsgerichtete Kommunikation für Parkhotel Euskirchen

First Class Hotel setzt in Sachen Kommunikation auf VoIP-Lösungen von Mitel

Die amerikanische Hotelgruppe „The West Paces Hotel Group“ entschied sich bei der Eröffnung ihres deutschen First Class Hotels „Parkhotel Euskirchen“, die interne sowie externe Telekommunikationsstruktur nach neuesten und zukunftsorientierten Standards auszurichten. Mit einer Gesamtlösung auf Basis von Voice over IP (VoIP) konnten sämtliche Vorgaben und Wünsche mehr als erfüllt werden. Besonders Gäste, die geschäftlich reisen, profitieren von den komfortablen Kommunikationsmöglichkeiten. Die Düsseldorfer Niederlassung des kanadischen ITherstellers Mitel® lieferte hierfür das entsprechende Equipment, die Implementierung realisierte ein erfahrener Mitel-Partner.

Integrierte Kommunikationslösung bei geringen Kosten

Die Möglichkeit einer durch und durch vernetzten und beinahe unbegrenzt erweiterbaren Telekommunikationsstruktur war eines der ausschlaggebenden Argumente bei der Entscheidung für ein VoIP Telekommunikations-System. Das Herzstück der Anlage ist die Vermittlungszentrale „Mitel 5500 IP-Console“ in Verbindung mit der „Mitel 3300 IP Communications Platform (ICP)“. Hierüber können sämtliche eingehenden Anrufe des Hotels koordiniert und an das Personal bzw. die Gäste weitergeleitet werden. Gleichzeitig übernimmt die Konsole administrative Funktionen: Jeder einzelne Telefonanschluß im Hotel kann hierüber konfiguriert, aber auch die Ein- und Aus- Checkzeiten durch Überprüfung des Zimmerstatus festgehalten werden. Der besondere Vorteil von VoIP liegt in der Möglichkeit, die IP-Telefone in die bereits vorhandene IT-Infrastruktur zu integrieren und mit bestehenden Applikationen zu verknüpfen. Dies senkt zum einen die Kosten der Installation auf ein Minimum. Zum anderen ist der administrative Aufwand während des Betriebs sehr gering, da durch diese Vernetzung eine separate Wartung und Pflege der VoIP-Anlage entfällt.

LÖSUNGSKOMPONENTEN

- **TK-Anlage:** Mitel 3300 ICP LX
- **Gästezimmer:** 200 x 5215 IP-Phone
- **Mitarbeiter:** 20 x 5220 IP-Phone
- **Zentrale:** 5550 IP-Console

ERGEBNIS

- optimierte interne Kommunikation dank Verknüpfung von TK und IT
- effizientes und voll automatisiertes Buchungssystem
- optimale TK-Infrastruktur, besonders für Business-Gäste
- Kostenminimierung

Alex Obertop, Hoteldirektor des Parkhotels Euskirchen, formuliert die Ansprüche des Hotels: „Unser Credo ist es, den Gästen nicht nur umfassenden Service zu bieten, sondern sie zu begeistern. Dazu gehört auch eine ständige Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter und die aktuellste technische Ausstattung unserer Zimmer mit allem, was der Gast benötigt - sei es für berufliche oder private Zwecke. Durch die benutzerfreundliche Handhabung der neuen Mitel-Telefone und die Voice-over-IP-Technik erfüllen wir diese Anforderungen. Darüber hinaus sind die Telefone äußerst flexibel einsetzbar und die Standorte leicht miteinander zu verknüpfen, was uns besonders bei Tagungen und Kongressen einen technischen Vorteil verschafft.“

Ein Gerät – alle Funktionen

Die VoIP-Technik bietet im Gegensatz zur bisherigen Telefonielösung weitere enorme Verbesserungen, die dem Hotelpersonal die täglichen Kommunikationsprozesse vereinfachen. Das sogenannte One-Numbering-Prinzip, bei dem jeder Mitarbeiter, unabhängig von seinem Aufenthaltsort immer erreichbar ist, wird hier konsequent praktiziert. Dabei ist die Erreichbarkeit nicht allein auf die Sprachdienste beschränkt – selbst Faxe, Voicemail-Nachrichten und SMS werden auf Wunsch als Email über diese Nummer empfangen. Diese medienbruchfreie Verknüpfung schafft spürbar reibungslosere interne Arbeitsabläufe, verbessert die Reaktionszeit in Sachen Service spürbar und fördert somit die Zufriedenheit der Hotelgäste. Das professionelle Mitel 5220 IP-Phone bietet dem Hotelpersonal mit seinen 14 programmierbaren Multifunktionstasten neben den üblichen Standardkonfigurationen komfortable Möglichkeiten wie beispielsweise Schnellwahl, Rundrufgruppen oder Besetzanzeige. Dank der Push-to-talk-Option sind auch Audiokonferenzen mit bis zu 8 Teilnehmern sofort und jederzeit durchführbar. Das 5215 Dual-Port IP-Phone wurde als Standard für alle Hotelzimmer ausgewählt. Es bietet genau wie das 5220 IP-Phone eine Vielzahl an frei programmierbaren Tasten und Funktionen mit fortschrittlichen Lösungen wie etwa dem Anschluss einer Audiokonferenz-Einheit. Damit steht in besonderer Weise Business-Gästen eine Vielfalt an komfortablen Kommunikationslösungen zur Verfügung, die Mobile Office ohne Einschränkungen möglich machen. Insgesamt wurden für die Gäste 200 Telefone installiert.

Die Herausforderung

Eine der größten Herausforderungen war die zeitkritische Umsetzung des Projekts bei gleichzeitig hoher qualitativer Vorgabe: Während eine fristgerechte Inbetriebnahme der gesamten Hotelanlage gewährleistet werden musste, galt es gleichzeitig, die vielfältigen und hoch komplexen Anforderungen logisch miteinander zu verzahnen. Eine der Anforderungen war es, das jeweilige VoIP-Telefon inklusive Sprachbox schon beim Check-In des Gastes zu aktivieren. Außerdem sollen beim Auschecken die Gebühren der geführten Gespräche bereits voll automatisiert in die Endabrechnung

mit einfließen. Dazu wurde die Hochleistungs-IP Communications Platform (ICP) „3300 ICP LX“ installiert. Dieser Controller kann problemlos bis zu 700 Clients verwalten und bietet durch seine schnelle Adaptierbarkeit eine hohe Investitionssicherheit. Er wurde sowohl an das interne Accounting- und PMS-System, als auch über 2 PRI-Anschlüsse mit insgesamt 60 Sprachkanälen an das öffentliche Telefonnetz angeschlossen. Zusätzlich wurde ein Erweiterungsmodul integriert, das Anschlussmöglichkeiten für ISDN-Faxserver und EC-Cash-Terminals besitzt. Dank der Erweiterung lassen sich nun die gesamten Arbeitsabläufe – von der Reservierung über das Einchecken, die Anschlussaktivierung und die Gebührenabrechnung bis hin zur Endabrechnung – voll automatisch realisieren und einheitlich abbilden.

Alex Obertop zeigt sich mit der Umsetzung des Projekts sehr zufrieden: „Es traten trotz des großen Projektumfangs keinerlei technische Störungen bei der Inbetriebnahme der Anlage auf, was mich im Besonderen sehr positiv überrascht hat. Aufgrund der einfachen Handhabung der Anlage waren auch keine langfristigen Schulungen und damit einhergehende Zeitaufwände nötig. Unser Haus nutzt nun die aktuellste Technik und verzeichnet bereits nach wenigen Monaten erste Einsparungen.“

Das Resümee

Dank der leistungsfähigen und konsequent aufeinander abgestimmten technischen Komponenten von Mitel sowie der konzeptionellen Planung und kompetenten Umsetzung der Spezialisten konnte ein äußerst leistungsfähiges und bedarfsgerechtes Telekommunikationssystem implementiert werden, das auch zukünftigen betrieblichen Veränderungen und technologischen Entwicklungen auf Jahre hinaus gerecht wird.

Tabatha von Kölichen, Sales Director Central and Eastern Europe bei Mitel: "Das Parkhotel Euskirchen ist das erste Projekt auf dem deutschen Markt für Mitel, dem Weitere folgen werden. Mitel arbeitet weltweit mit den führenden Hotelketten sehr erfolgreich zusammen. Alle Features und Anwendungen, die in der Hotellerie gefordert sind, werden flexibel von unserem System abgedeckt und entsprechen den branchenspezifischen Anforderungen."

MITEL
it's about **YOU**

Entscheidungen werden nicht von Unternehmen, sondern von Menschen getroffen. Dies ist für Mitel der Grund, den Weg für eine neue, den individuellen Bedürfnissen angepasste Kommunikationslösung in Unternehmen jeder Größenordnung zu ebnen. Mit unseren innovativen Lösungen, Anwendungen und Desktop-Geräten erfolgen Zugriff, Verarbeitung und Steuerung Ihrer Kommunikations- und Informationssysteme auf völlig natürliche, einfache und wirkungsvolle Weise. Unsere Lösungen ermöglichen Ihnen die raum- und zeitübergreifende Zusammenarbeit für eine beispiellose Interaktion mit Ihren Kunden, Kollegen und Geschäftspartnern. Durch konvergente Hochgeschwindigkeitsnetzwerke, die die Leistungsfähigkeit von Sprach-, Daten- und Videosystemen vereinen, bietet Mitel Ihnen flexible, individualisierte Tools, mit denen Sie die neuesten Entwicklungen zum größtmöglichen persönlichen und unternehmensweiten Vorteil einsetzen können.

Nordamerika

Tel: (613) 592 2122
Fax: 1 800 648 3579

Benelux

Tel: +31 (0)30 85 00 030
Fax: +31 (0)30 85 00 031

Naher Osten

Tel: +971 4 3916721
Fax: +971 4 3915288

Lateinamerika

Tel: +52 (55) 5261 4700
Fax: +52 (55) 5261 4700

Italien

Tel: +39 02 2130231
Fax: +39 02 21302333

Südafrika

Tel: +27 11 275 2880
Fax: +27 11 275 2899

Großbritannien

Tel: +44 (0)1291 430000
Fax: +44 (0)1291 430400

Deutschland/Schweiz/Österreich

Tel: +49 (0)211 5206480
Fax: +49 (0)211 52064899

Asien/Pazifischer Raum

Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

Frankreich

Tel: +33 (0)1 61 37 00 90
Fax: +33 (0)1 61 37 00 99

Portugal und Spanien

Tel: +34 91 490 5300
Fax: +34 91 490 5301

Südpazifik

Tel: +61 2 9023 9500
Fax: +61 2 9023 9501

www.mitel.com



SIE ERHALTEN DIESES DOKUMENT AUSSCHLIESSLICH ZU INFORMATIONSZWECKEN. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nach Auffassung von Mitel zum Zeitpunkt der Veröffentlichung genau und können ohne Vorankündigung geändert werden. Mitel haftet nicht für Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument und hat Ihnen gegenüber keine Verpflichtungen, die sich aus der Bereitstellung des Dokuments oder den darin enthaltenen Informationen ableiten.

M MITEL (Design) ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation. Alle anderen Produkte und Dienste sind eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer.

© Copyright 2007, Mitel Networks Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

GD 12520 PN 51011144RA-GR