

Referenz



Hotel Seedamm Plaza Telekommunikation-System und UCC Lösung

Standort

Seedammstrasse 3
8808 Pfäffikon SZ

Bauherr

Hotel Seedamm AG
Seedammstrasse 3
8808 Pfäffikon SZ

Realisierungszeit

01.01.2018 –
31.12.2020



Bauart

Hotels, Restaurants

Lieferumfang

Telefonsysteme

Telematik

Ausgangslage

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 Telefonlage entsprach nicht mehr den technologischen Anforderungen.

Ersatzteile wären 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 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 wurde dem Kunden folgende Lösung präsentiert:

Zwei Unify OpenScape Business X8 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.

So gerüstet konnte ein ganz neues Level der

modernen Kommunikation erreicht werden.

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 UCSuite 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.