

Information

Intelligente, integrierte CRM-Lösung für Hotels und Hotelketten mit einer Schnittstelle zu Property-Management-Systemen (PMS) von Drittherstellern

HiPath Hospitality Service Center V2R5

HHSC V2R5 ist eine Siemens Software speziell für Hotel-Lösungen zusammen mit den Nebenstellenanlagen HiPath 3000 und HiPath 4000.

Siemens Enterprise Communications: www.siemens.de/open

SIEMENS

Das HiPath Hospitality Service Center V2R5 (HHSC) ist eine erweiterte Version einer intelligenten, modularen CRM-Lösung. Die Applikation bietet eine Basis-Schnittstelle zu Front-Office-Systemen von Drittherstellern, kann aber optional um eine optimale Workflow-Unterstützung für die Hotelindustrie erweitert werden. Das HiPath Hospitality Service Center wurde ganz speziell dafür entwickelt, den hohen serviceorientierten Anforderungen der Hotelindustrie gerecht zu werden.

HHSC V2R5 bietet für die Hotelindustrie eine breite Auswahl an speziellen Funktionen. Eine modulare Lösung für Hotels aller Größen und passend für einzelne Hotels und Hotelketten kombiniert mit unserer Nebenstellenanlage und einem Front-Office-System von Drittherstellern.

Das Produkt bietet folgende Leistungsmerkmale:

- Neue grafische Benutzeroberfläche (GUI) zur Verbesserung der Bedienbarkeit für den Endbenutzer und zur Erhöhung seiner Produktivität
- Optimierung der Workflows durch die Integration von Telefonzentrale und Software-Applikationen wie Anrufsteuerung, Service Tracking, Voice-Mail, Telefongebührenabrechnung und Reporting
- Erweiterte Behandlung von Warteschlangen für eingehende Anrufe durch deren Anzeige in der Anrufsteuerung. Dies bietet den Operatoren die Möglichkeit aktiv einen speziellen Anruf aus der Warteschlange anzunehmen
- Service Tracking überwacht Gast-Anfragen bis hin zu deren zufriedenstellenden Abschluss, inklusive Eskalations-Mechanismus und Integration mit mobilen Endgeräten der Service-Mitarbeiter
- Neue integrierte Reporting-Funktionalität mit neuen Standard-Reports (Arbeitsauftragslisten, Weckruflisten und Management-Information-System)
- Voice-Mail (Unified-Messaging-System - HiPath Xpressions oder Voice-Mail-Systeme von Drittherstellern)
- Telefongebührenabrechnung (interne Vergebührung und Schnittstelle zu Telefongebührenabrechnungssystemen von Drittherstellern)
- Notrufüberwachung
- Weckruf (intern oder kontrolliert über Voice-Mail-System von Dritthersteller inklusive Alarmnachrichten wie "Weckruf fehlgeschlagen")

- Zugriff auf Minibar und Zimmerstatus über das Gasttelefon sowie Eingabe von Weckrufen
- Gebäudeüberwachung mit automatisierter Benachrichtigung über Systemnachrichten oder Service Tracking
- Verbindung zu Property-Management-Systemen von Drittherstellern
- Möglichkeit zum Datenaustausch über offene Schnittstellen (via ODBC oder dateibasiert) und mobiles Service Tracking über Professional Service
- Verbesserte Wartbarkeit durch Überwachung und Ablaufaufzeichnung von allen Schnittstellen
- Verbindung mit bis zu vier HiPath 4000

Nutzen und Wirtschaftlichkeit

Das HiPath Hospitality Service Center V2R5 (HHSC) administriert Gäste-Services zentral um Hotel-Workflows, die die Kundenzufriedenheit beeinflussen, zu optimieren. Diese innovative CRM-Lösung überwacht nicht nur Gästewünsche vom Start bis zur Erfüllung, sondern speichert, analysiert und gibt Daten bzw. Informationen aus, welche vorher nur von IT- und Telekommunikationssystemen generiert wurden.

Intelligente Reports zeigen die Qualität der ausgeführten Services und eine Reihe von Gast- und Servicestatistiken dienen dazu, die marktwert bezogenen Indizes (Gastzufriedenheitsindex, Markentreue) zu kontrollieren - der Schlüssel zu Profitabilität in der Hotelindustrie

Generelle Nutzen für die Kern-Services eines Hotels sind:

- Durch den Einsatz von HHSC V2R5 ist es dem Hotel möglich, die Personalressourcen besser einzusetzen und die Service-Qualität der Mitarbeiter zu verbessern
- Alle Funktionen sind übersichtlich in eine flexible Benutzeroberfläche (GUI) integriert und daher einfach und mit minimalen Trainingsaufwand zu bedienen, angepasst an Hotelstrukturen mit hoher Mitarbeiterfluktuation
- Zentralisierung von Aufgaben & Optimierung des Personals. Alle Service-Anfragen (Gast & Admin) werden durch das HHSC Guest Service Center gesteuert, so ist es der alleinige Stelle mit Gästekontakt möglich, alle Anfragen mit erhöhtem Service-Level zu behandeln
- Einfache Bedienung & Gästekomfort werden zusammen mit einer alleinigen Service-Nummer am Gasttelefon realisiert

- Verbesserte Gästeerkennung. Alle eingetragenen Gäste werden mit allen relevanten Informationen übersichtlich auf der HHSC V2R5-Konsole angezeigt
- Reduzierte Antwortzeiten & weniger verlorene Anrufe. Verbesserung durch priorisierte HHSC-Anrufwarteschlangen für z. B. Gäste / VIP-Gäste bzw. externe/interne Anrufe
- Verbesserte Service-Standardisierung durch die von HHSC automatisierte Zuweisung von Serviceaufträgen basierend auf vordefinierten Workflows
- Verbesserter Gäste-Service & Gästekomfort durch automatisierten HHSC Service-Alarm bei eingehenden Telefonanrufen
- Verbesserte Serviceüberwachung & -standardisierung durch die HHSC Service-Statistiken und online Service-Listen
- Verbesserter Gastfokus auf der HHSC Konsole da das HHSC Service Tracking die Kommunikation des Service auf mobilen Endgeräten (z. B. DECT) ermöglicht, wodurch sich die Zahl der Rückrufe von Housekeeping, Engineering und anderen operativen Abteilungen reduziert.
- Verbesserter Service- und Gastfokus aufgrund der von HHSC online überwachbaren Service-Aktivitäten zwischen den operativen Abteilungen, z. B. Front Office, Housekeeping und Engineering
- Die integrierte Lösung kombiniert Schnittstellen, Vermittlungsplatz, Gebäudeüberwachung und Service Tracking - alles aus einer Hand
- Eine offene Architektur garantiert eine zukunftssichere Investition und fordert nur minimale Hardware am Client
- Einfache Installation und Wartung der Clients durch eine web-basierte Architektur
- Der Operator ist die alleinige, zentrale Stelle für den Gästekontakt. Die Zentralisierung (Shared Service Center) ist ein wichtiges Geschäftsmodell zur Kostenteilung für Hotelketten mit verteilten Eigenschaften. Die Möglichkeit, Telefonanrufe auf verschiedene HHSC Arbeitsplätze zu verteilen, führt zu einem besseren Einsatz von Personalressourcen. Diese Option erlaubt Hotelketten mehrere Hotels mit einer einzigen HHSC V2R5-Installation zu verwalten. Diese Art der Zentralisierung führt zu einer Reduzierung von benötigten Ressourcen und generiert enormes Einsparungspotential.

Durch die Nutzung von HHSC V2R5 kann ein Hotel sowohl den Einsatz seines Personals rationalisieren als auch die Qualität des Service verbessern. Dank der vollständigen Integration von Standard-Telefonie kann das HiPath Hospitality Service Center zahlreiche Aufgaben ausführen, die normalerweise von einem traditionellen Vermittlungsplatz übernommen werden.

Leistungsmerkmalbeschreibung

Anrufsteuerungszentrale

Mit der Anrufsteuerungszentrale können Sie alle ankommenden Anrufe steuern/verwalten.

Sie können Anrufe beantworten, den aktuellen Anrufer stumm schalten, weiterverbinden, zwischen zwei Anrufen makeln (hin- und herschalten) oder einen neuen Service-Auftrag für einen Gast initiieren.

Die Anrufsteuerungszentrale bietet die Möglichkeit die Gastdatenbank anzuzeigen und zu verwalten. Die Tabelle zeigt Details zu den einzelnen Gästen wie Telefonnummer, Status, Name, Zimmer, bevorzugte Sprache, VIP-Status, Anrufschutz-Modus, offene/gesperrte Nebenstellen, Weckrufe, Sprach- oder Textnachrichten und Anrufumleitung.

Der Anrufschutz-Modus für einzelne Gäste kann hier gesetzt, Nebenstellen können gesperrt oder freigegeben, Gastnachrichten überprüft und Anrufumleitung oder Weckrufe gesetzt werden.

Wenn eine HiPath 4000 Nebenstellenanlage genutzt wird und sie die Lizenz "Behandlung von Anrufwarteschlangen" erworben haben, bekommt die Anrufsteuerungszentrale einen zusätzlichen Bereich, wo ankommenden Anrufe in einer Liste dargestellt werden, die für alle Operatoren im Hotel denselben Inhalt hat.

Ankommende Anrufe sind entsprechend ihrer besonderen Anruf-Merkmale durch spezifische Symbole gekennzeichnet (z. B. Anrufer oder Angerufener ist ein VIP, ein Hotelmitarbeiter, Anruf ist ein interner Anruf, ...) und können nach diversen Kriterien sortiert werden. Jeder Operator kann aktiv einen Anruf aus dieser Warteschlange herausnehmen. Es ist für jeden Operator möglich, einen aktiven Anruf zu haben und zusätzlich bis zu 6 Anrufe in eine persönliche Park-Warteschlange zu stellen.

Direktruf-Schaltflächen

Mit dem Fenster Direktruf-Schaltflächen können Sie eine Kurzwahlfunktion für häufig benötigte Telefonnummern verwalten und nutzen. Der Telefonstatus der intern gespeicherten Nummer ist farbkodiert.

Service Tracking

Mittels Service Tracking können Service-Anfragen des Hotelgastes, aber auch andere Arbeitsanweisungen erfasst und als Service-Aufträge an das zuständige Service-Personal weitergeleitet werden. Der Fortschritt bei der Erledigung des Service-Auftrages kann zentral verfolgt werden. Mit dem Fenster Neuer Service-Auftrag können Sie einen neuen Service-Auftrag für einen Gast Ihres Hotels erstellen oder andere Arbeitsanweisungen erfassen. Sie können den Service zur Ausführung einem Service-Mitarbeiter (oder einer Kategorie) zuordnen, die Art des Service beschreiben sowie angeben, um welche Uhrzeit der Service auszuführen ist und ob es sich um einen wiederholten Service handelt.

In der Service-Auftragssteuerung können Sie die beauftragten Services in Listenform sehen und auch ändern. Die farbliche Unterscheidung bietet Ihnen eine bessere Übersicht beim Erkennen des Status der einzelnen Aufträge und erleichtert damit die tägliche Arbeit. Die generierten Serviceaufträge können dem relevanten Hotelmitarbeiter z. B. über PDA, CMI (nur mit HiPath 4000), optiset, optipoint, SMS, etc. zugeestellt werden.

Notrufüberwachung

Eine Systemnachricht erscheint auf der Benutzeroberfläche, wenn eine gespeicherte Telefonnummer (z. B. Polizei, Feuerwehr, interne Notrufe) gewählt wurde. So können die Mitarbeiter sehen, von welchem Zimmer oder welcher Nebenstelle der Notruf getätigt wurde.

Management Information System (MIS)

HHSC bietet Ihnen mit dem Management-Informationssystem (im Folgenden MIS genannt) ein leistungsfähiges Werkzeug, das Ihnen Informationen bereit stellt, die für Planungen und Entscheidungen im Hotel-Management hilfreich sind. Durch umfangreiche Auswertungsoptionen werden kundenspezifische Daten und Service-Daten (sowie zugehörige Informationen wie Kundenzufriedenheit und Serviceeffektivität) dem Hotelmanagement zugänglich gemacht.

Das MIS gibt Ihnen im Wesentlichen Auskunft zu den Aufträgen, die in Ihrem Hotel angefordert und erledigt worden sind. Deswegen ist MIS in Kombination mit Service Tracking erforderlich, um Reports auswerten zu können.

Gebäudeüberwachung

HHSC bietet mit dieser Komponente die Möglichkeit, auf einfache Weise wichtige Teile Ihres Hotels zu überwachen. Sie können damit z.B. feststellen, ob Ihre Feuermelder funktionieren, die Drehtür sich auch weiter dreht, Beleuchtungen ein/ausgeschaltet sind, etc.

Die Gebäudeüberwachung in HHSC wird durch Speicherprogrammierbare Steuerungs-Boxen (kurz SPS-Boxen) realisiert. Eine SPS-Box verfügt über mehrere Eingänge, die für den Betrieb der einzelnen Teile Ihres Hotels zuständig sind. Diese Eingänge melden Ihnen den Zustand der entsprechenden Teile, so dass Sie bei Fehlerzuständen die aufgetretenen Probleme schnell lösen können.

Wenn z.B. ein Notausgang geöffnet wurde, wird automatisch eine Benachrichtigung generiert, die mittels Pop-Up auf der HHSC-GUI, E-Mail oder SMS den Benutzer informiert. Zusätzlich ist es möglich, einen Serviceauftrag vorzubereiten, um die Situation via Service Tracking zu behandeln.

Schnittstelle zu IVR/Voice-Mail-Systemen von Drittherstellern

HHSC V2R5 bietet eine Schnittstelle zur Verbindung mit IVR/Voice-Mail-Systemen von Drittherstellern um verschiedenste Funktionen, wie Eingabe von Weckrufen, Zimmerstatus oder Minibarentnahmen direkt auf den Gastzimmertelefon, zu realisieren.

Verbindet man sich über diese Schnittstelle mit HiPath Xpressions, stehen zusätzliche Funktionen zum Bearbeiten von Serviceaufträgen und Änderung des Mitarbeiterstatus zur Verfügung.

Schnittstelle zu Telefongebührenabrechnungssystemen von Drittherstellern

HHSC V2R5 hat eine interne Telefongebührenabrechnungsfunktion basierend auf einer einfachen Verzonungstabelle und bietet für Situationen, wo die Kundenumgebung eine komplexe Telefongebührendaten und statistische Auswertungen erfordert, auch eine Schnittstelle zu Telefongebührenabrechnungssystemen von Drittherstellern.

Zu diesen Zweck unterstützt HHSC V2R5 das Siemens Call Accounting Interface (SCAI), Version 1.0. Diese Schnittstelle wurde mit diversen Produkten von Drittherstellern getestet und freigegeben.

Schnittstelle zu Property-Management-Systemen von Drittherstellern

HHSC V2R5 bietet eine Schnittstelle zur Verbindung mit PMS von Drittherstellern und garantiert so den Austausch von relevanten Informationen (wie Check-In, Check-Out, Aktualisierung von Gast-Daten) zwischen den Systemen

Möglichkeit zum Datenaustausch über offene Schnittstellen

HHSC V2R5 bietet eine ODBC- und eine einfache, dateibasierte Schnittstelle, um verschiedenste Daten importieren und exportieren zu können. So können z. B. Personal- bzw. Mitgliederprogrammdateien mit anderen Systemen ausgetauscht bzw. zu diesen transferiert werden.

Ein Servicepaket (Professional Service) für alle erforderlichen Anpassungen oder Upgrades ist verfügbar.

Technische Daten

Kommunikationssysteme

- HiPath 3000 V6.0
- HiPath 4000 V3.0
- Anschaltung nur über LAN
 - LAN-Anschaltung an HiPath 3000 (nur HG 1500), HiPath 4000

Hardware-Voraussetzungen

Server PC

- Prozessor: Pentium 4 mit mind. 3 GHz
- RAM: 4GB
- Festplatte: 160 GB RAID0 oder RAID5
- Netzwerkkarte: 2 (Kunden-LAN, HiPath LAN)
- LAN: 2 x 100MBit LAN
- Betriebszeit: 24 Stunden pro Tag
- Betriebssystem: Microsoft Windows 2003 Server SP1

Client PC

- Prozessor: Pentium 4 mit mind. 2.66 GHz
- RAM: 512 MB
- Festplatte: 80GB
- Betriebssystem: Windows 2000 oder Windows XP Professional

Professional "Connect" PC

- Prozessor: Pentium 4 mit mind. 3 GHz
- RAM: 2 GB
- Festplatte: 160 GB RAID0 oder RAID5
- Netzwerkkarte: 2 (Kunden-LAN, HiPath LAN)
- LAN: 2 x 100MBit LAN
- Betriebszeit: 24 Stunden pro Tag
- Betriebssystem: Microsoft Windows 2003 Server SP1

HHSC V2R5 - Ausbau

Professional

(Hotels und Hotelketten mit PMS von Drittherstellern)

Basispaket enthält:

- 1 Benutzer-Konsole
- Schnittstelle zu Property-Management-Systemen von Drittherstellern
- 75 Zimmerlizenzen

Zusätzliche Bestellpositionen:

- Zusätzliche Benutzer-Konsolen
- Zusätzliche Zimmerlizenzen (1, 25, 100 oder 500)
- Weckruf-Client pro Zimmer (50, 150 oder 1000)
- Service Tracking
- Service Tracking Reporting
- Schnittstelle zu IVR/Voice-Mail-Systemen von Drittherstellern
- Schnittstelle zu Telefongebührenabrechnungssystemen von Drittherstellern
- Gebäudeüberwachung
- Bearbeitung von Anrufwarteschlangen
- Schnittstelle zu Kirk (projektspezifisch)

Professional "Connect"

(Hotels und Hotelketten mit PMS von Drittherstellern und bis zu 50 Zimmern)

Basispaket enthält:

- 1 Benutzer-Konsole
- Schnittstelle zu Property-Management-System von Drittherstellern
- 50 Zimmerlizenzen

Zusätzliche Bestellpositionen:

- Weckruf-Client pro Zimmer (50)

Copyright © Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG 08/2007
Hofmannstr. 51, D-81359 München

Bestell-Nr.: A31002-E1300-D100-1-29

Die Informationen in dieser Broschüre enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG bzw. der jeweiligen Inhaber.