

# Mitel 400 Hospitality Paket



Die Zufriedenheit der Gäste hat für Hotelbetriebe und Unternehmen im Beherbergungsbereich eine hohe Priorität. Dafür leisten alle Mitarbeitenden von der Rezeption bis zum Zimmerservice ihren Beitrag. Eine Kommunikationslösung, die sich nahtlos in die Prozesse des Betriebs integriert, unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal bei der täglichen Arbeit. Sie trägt dazu bei, die Produktivität und die Qualität des Services zu steigern und gleichzeitig die Kosten niedrig zu halten.

# Moderne Kommunikation für Hotels

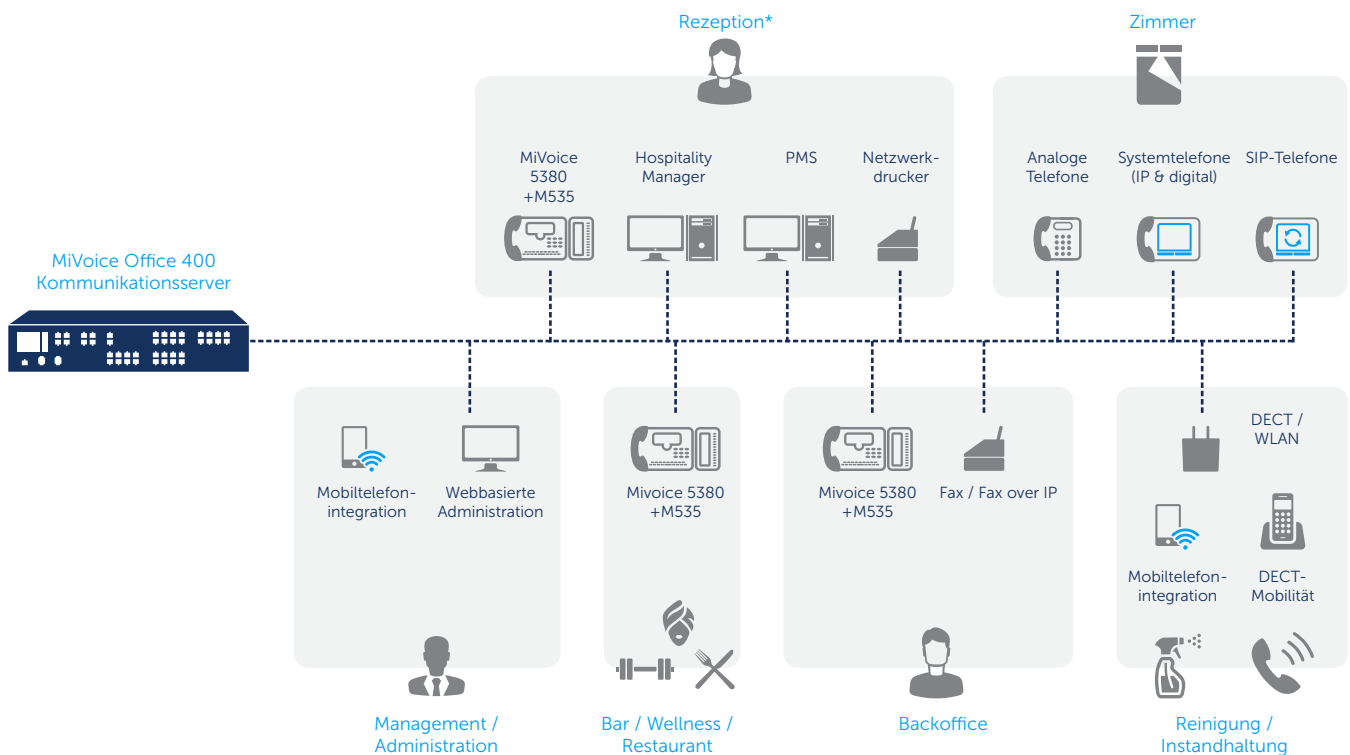
Das Mitel 400 Hospitality Paket ist die professionelle Lösung für die Kommunikations- und Administrationsaufgaben der Hotellerie und Pflegebranche. Dank des modularen Aufbaus des Paketes mit seinen nahtlos zusammenpassenden Komponenten ist es sowohl für kleine Betriebe ab vier Zimmern als auch für Unternehmen mit hohem Komfortangebot und bis zu 600 Zimmern optimal.

Eine grosse Auswahl an verschiedenen Telefonen für die Rezeption, Zimmer und Personal, eine Softwareapplikation für die Verwaltung an der Rezeption und eine Schnittstelle zur Einbindung der marktgängigen Property Management Systeme sowie umfangreiche branchenspezifische Funktionen ermöglichen einen exzellenten Gästeservice.

Dabei wurde viel Wert auf einfachstes Handling für das Personal, z. B. am Empfang gelegt. Das Personal kann seine Aufgaben schnell und effizient erledigen. Dies bringt nicht nur mehr Freude an der Arbeit, sondern auch mehr Zeit die Gäste so zu betreuen, dass diese gerne wiederkommen.

## Perfektes Lösungspaket

Der volle Leistungsumfang der MiVoice Office 400 Kommunikationsserver steht zur Verfügung: Unified Communications Funktionen, DECT-Mobilität und Mobiltelefonintegration, CTI-Applikationen sowie Gebäudeautomation (Türsprechanlage, Steuerung von Türen, Jalousien und Klimaanlage).



# Die wichtigsten Vorteile für...

## ...das Hotelmanagement



- *Komplettangebot aus einer Hand: Alle Funktionen, Applikationen und Komponenten sind nahtlos integriert.*
- *Flexibilität: Die Lösung lässt sich problemlos an die bestehenden Abläufe und Anforderungen jedes Betriebes anpassen; dazu zählen u.a. Management, Rezeption, Reinigung, Maintenance, Kostenkontrolle oder Verrechnung von Diensten.*
- *Kostenoptimierung: Das Hospitality Paket lässt sich nahtlos in die vorhandene Infrastruktur (mit Türgegensprechanlagen und -kameras, Gebäudemanagement, externen Property Management Systemen (PMS) und IT-Infrastruktur) integrieren.*
- *Integrierte Applikation für die Rezeption: Dank Web-Technologie ist keine Installation nötig und ein Browser genügt. Bis zu fünf simultane Arbeitsplätze können an der Rezeption, im Büro oder mobil auf einem Tablet eingerichtet werden.*
- *Zertifizierte Micros® Fidelio Schnittstelle: Zur Anbindung externer Property Management Systeme (PMS).*

## ...das Personal



- *Effizientes Arbeiten und erhöhte Produktivität: Branchenspezifische Funktionen wie Check-in inklusive Erfassung der Gästedaten (plus besonderer Wünsche der Gäste), Gastsprache einstellen und Weckauftrag einrichten stehen zur Verfügung. Auch beim Check-out wird das Personal durch Funktionen wie automatisches Ausdrucken der Rechnung und Anzeige des Reinigungsstatus des Zimmers optimal unterstützt und die Arbeitsprozesse beschleunigt.*
- *Jederzeit informiert: Das Zimmerpersonal kann durch die einfache Eingabe von Codes schnurlosen DECT-Telefon oder am Zimmertelefon den Zimmerstatus z. B. auf „gereinigt“ oder „in Reinigung“ ändern. Die Rezeption und das Hotelmanagement sind so immer auf dem aktuellsten Stand.*
- *Einfache Bedienung: Spart Einarbeitungszeit, insbesondere bei häufig wechselndem, multilinguaem Personal. Eine einmalige kurze Einweisung genügt für die professionelle Bedienung der Hotelfunktionen.*
- *Je nach Anforderung das optimale Telefon: Breite Auswahl an verschiedenen Telefonen für Rezeption, Backoffice, Reinigungs- und Instandhaltungs-Teams.*

## ...die Gäste

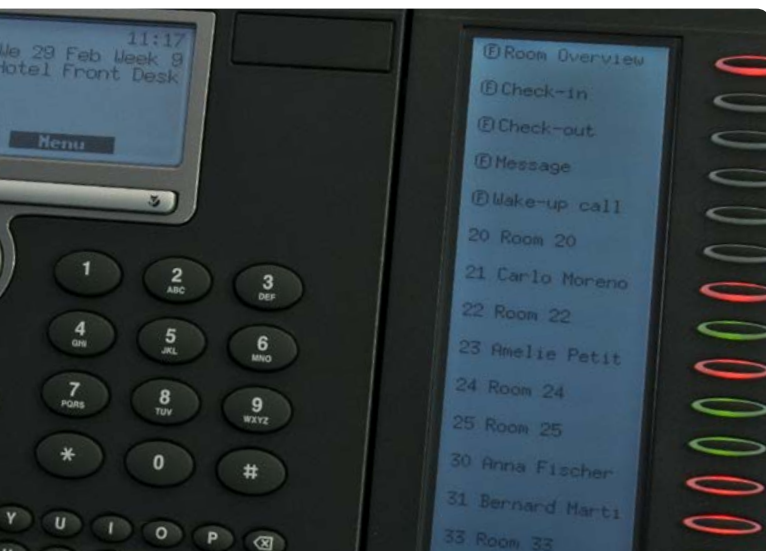


- *Exzellenter Service: Schnelle und unkomplizierte Abwicklung beim Check-in und Check-out.*
- *Zimmertelefone: Optimal auf die Anforderungen der Gäste abgestimmte, breite Auswahl an intuitiv bedienbaren Geräten.*
- *Detaillierte Telefonrechnungen: Inkl. der Verbindungsdaten und Gebühren.*
- *Weckservice: Kein Verpassen von Weckrufen dank unverstellbarer Mindestlautstärke; im Falle nicht beantworteter Weckrufe wird das Personal informiert.*
- *Empfang von Nachrichten: Message Waiting-LED auf dem Zimmertelefon kann von der Rezeption aus ein- und ausgeschaltet werden. Bei Empfang einer neuen Voicemail Nachricht leuchtet die Lampe automatisch. Mit einem Tastendruck wird der Gast entweder mit der Rezeption oder direkt mit der Voicemailbox verbunden.*
- *Schutz der persönlichen Daten: Beim Check-out werden private Gästedaten wie z. B. Wahlwiederholungs- und Anruflisten sowie Sprachnachrichten auf der Voicemailbox automatisch gelöscht. Kein nachfolgender Gast kann auf die Daten seines Vorgängers zugreifen.*
- *Baby-Call Funktion: mit Mitel 600 DECT-Telefonen.*

# Lösungen für die Rezeption

Die Anforderungen an das Rezeptionspersonal sind hoch: Gäste beim Check-in willkommen heißen und beim Check-out verabschieden, Reservierungen entgegennehmen, Nachrichten für die Gäste annehmen sowie weiterleiten, Auskunft geben, und dabei stets freundlich, geduldig und hilfsbereit sein.

Kein Problem mit den speziell auf den Bedarf abgestimmten drei Front Desk Lösungen des Mitel 400 Hospitality Pakets (MiVoice 5380/5380 IP, integrierte webbasierte Applikation, Property Management System). Welche Lösung die Richtige ist, entscheidet sich abhängig von der Anzahl der Zimmer, dem Bedarf an speziellen Funktionen und der vorhandenen Infrastruktur; zum Beispiel ob mit oder ohne PC, mit integrierter Applikation oder externem PMS.



## Funktionen:

- *Check-in und Check-out*
- *Eingabe des Gastnamens zur Anzeige auf der Zimmertaste des MiVoice 5380 (und im Hospitality Manager); ermöglicht Namenssuche, Anzeige des Namens bei Anruf des Gastes vom Zimmer und Druck der Rechnung*
- *Automatischer Ausdruck der Telefonkosten mit personalisierbarer Vorlage*
- *Steuerung der „Message Waiting“ Anzeige auf dem Zimmertelefon*
- *Weckrufe programmieren, Warnung bei abgelaufenen Weckaufträgen*
- *Zimmereinstellungen*
- *Reinigungsstatus*

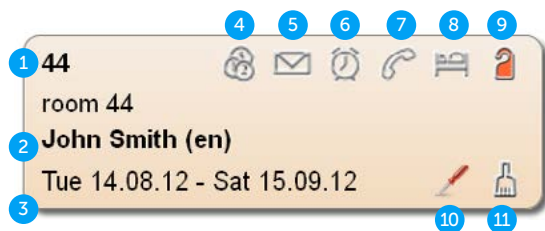
## Rezeption mit MiVoice 5380

- Kosteneffizientes Rezeptions- und Vermittlertelefon
- Für Betriebe mit bis zu 20 Zimmern und wenn z. B. am Empfang kein Platz für einen PC vorhanden ist
- Einfache und übersichtliche Bedienung: Eingaben sind mit zwei Klicks möglich. Es gibt eine Taste pro Zimmer, über die nach vorherigem Drücken der entsprechenden Funktionstaste Eingaben vorgenommen werden können
- Das MiVoice 5380 lässt sich gleichzeitig als Rezeptions- und Vermittlerapparat nutzen. So können beispielsweise eingehende Anrufe beantwortet werden ohne den angefangenen Check-in zu verlassen
- Das MiVoice 5380 kann auch als Ergänzung zur PC-Applikation verwendet werden: So kann der Nachtwächter, der keinen Zugang zum PMS erhalten soll, trotzdem spät anreisende Gäste einfach über das MiVoice 5380 einchecken

Etage	Zimmer				
4	41 Suite Eiger Mr and Mrs Green (en) Fr 22.05.15 - So 24.05.15	42 Suite Mönch	43 Suite Jungfrau Mr and Mrs Baron (fr) Mo 19.05.14 - So 25.05.14	44 Suite Lauteraarhorn	
	31	32	33 Mr. van den Laak (nl) Di 19.05.15 - Sa 23.05.15	34	
	21 Mr Juan Gonzales (es) Mo 11.05.15 - Di 12.05.15	22	23 Mr. Paul Simon (de) Sa 23.05.15 - Do 04.06.15	24 Mrs Susan Lüthi (de) So 24.05.15 - So 21.06.15	

## Hospitality Manager

- Webbasierte Rezeptionslösung
- Kein Installationsaufwand, da der Hospitality Manager browser-basiert ist. Zudem ist er unabhängig vom Betriebssystem und läuft auf Windows Rechnern, iOS Betriebssystemen (iPad) etc.
- Bis zu fünf parallele Arbeitsplätze einrichtbar: für Rezeption, Backoffice und die Verantwortlichen des Reinigungsdienstes, z. B. mobil über WiFi auf dem Tablet-PC
- Exzellente Übersicht über die Zimmer und ihren Status



1. Zimmernummer
2. Gastname (Sprache)
3. Ankunfts-/Abreisedatum
4. Telefongebühren
5. Nachrichten für den Gast
6. Weckauftrag
7. Besetztanzeige / Click to Call
8. Zimmereinstellungen & Berechtigungen
9. Check-in / Check-out
10. Instandhaltungshinweise
11. Reinigungsstatus

## Funktionen:

- Check-in und Check-out
- Automatischer Ausdruck der Telefonkosten mit personalisierbarer Vorlage
- Ankunft- und Abreisedaten
- Anzeige und Erfassung von Reinigungsstatus und Instandhaltungshinweisen
- Verfassen von Nachrichten für den Gast
- Steuerung der „Message Waiting“ Anzeige auf dem Zimmertelefon
- Gruppenfunktionen
  - Check-in Vorbereitung (Zimmerauswahl und Übersichtsliste, Koordinaten der Kontaktperson, Ankunftszeit)
  - Gruppenweckzeit Schnelles Check-in und Check-out
- Weckaufträge
  - Programmierung
  - Übersicht
  - Alarm für abgelaufene Weckaufträge
- Ausdrucken von Listen:
  - Liste der Gäste
  - Liste der Check-outs eines Tages
  - Liste der Instandhaltungsarbeiten
- „Click to call“: Anrufe können per Mausclick vom PC getätigt werden (in Kombination mit der Mitel OfficeSuite)
- Praktische Onlinehilfe für Rezeption und Administration
- Archivierungsoptionen:
  - der Weckaufträge
  - der letzten Telefonrechnungen

## Property Management System (PMS) Schnittstelle

- *Die international gängige Micros Fidelio Schnittstelle ist der Marktstandard für die Hotellerie. Die MiVoice Office 400 Lösung wurde mit Micros Fidelio zertifiziert und garantiert die zuverlässige und problemlose Funktion.*
- *Folgende Micros Fidelio Applikationen sind zertifiziert:*
  - *Suite8 PMS Version 8.8 Onwards*
  - *OPERA Suite PMS Version 4.0.04.x Onwards Using IFC8 Application*
  - *OPERA Suite PMS Version 5.0.x Onwards*
  - *Fidelio Front Office 6.20*
  - *Fidelio Suite 7.14*
- *Zahlreiche PMS namhafter Hersteller sind bereits durch die Mitel Solutions Alliance zertifiziert.*

### Funktionen:

- Check-in und Check-out
- Gastname und -sprache
- Weckaufträge
- Detaillierte Gebühreninformationen
- Bis zu zehn verschiedene Reinigungsstatus
- Steuerung der „Message Waiting“ Anzeige auf dem Zimmertelefon
- Unterstützung von Minibar Codes (Eingabe durch Reinigungspersonal am Zimmer- oder DECT-Telefon)
- Buchung von Leistungen (Bar, Restaurant, Wellness) auf die Zimmerrechnung

## Telefone

Auch bei der Auswahl an Telefonen steht eines im Vordergrund: Die spezifischen Anforderungen der Anwendungsumgebung. Mitel bietet ein breites Spektrum an analogen, digitalen, IP- und SIP-Telefonen in verschiedenen Designs. Auch schnurlose Geräte, die die Mobilität des Personals bei gleichzeitiger Erreichbarkeit erlauben, stehen zur Verfügung.

Alle Mitel Telefone unterstützen folgende hotelspezifische Funktionen:

- *Bis zu 14 Sprachen (abhängig vom Telefon), die automatisch gemäss der beim Check-in eingegebenen Gastsprache auf dem Telefon eingestellt werden*
- *Tastensperre: die Gäste können die voreingestellten Funktionstasten nicht ändern*
- *Mindestruf lautstärke für zuverlässige Weckaufträge*
- *Zentrale Programmierung und Sperre der Telefon-tasten. Dies ermöglicht eine schnelle Installation und einfache Ferneinrichtung, die nicht nur für die digitalen und IP-Telefone, sondern auch für die analogen Telefone Mitel 6710 und 6730 möglich ist.*

## Funktionen rund um das Betriebsmanagement

Der Betriebsmanager kann selbst die einfache, webbasierte Konfiguration der Parameter ohne Unterstützung eines Technikers vornehmen. Um den Zugriff durch nicht befugte Personen zu verhindern, ist das Login passwortgeschützt.

Folgende Parameter können vom Betriebsmanager selbstständig eingestellt werden:

- *Kostenkontrolle*
- *Definition der Amtsleitungsfreigabe (Wahlkontrolle)*
- *Gebühren-Zuschlagsrechner z. B. zur Berechnung von Zuschlägen für Auslandsgespräche*
- *Zeitbasierte Telefongebühren (Alternative zu den vom Provider gelieferten Gebühreninformationen)*
- *Wechselkurs für eine zweite Währung anpassen*
- *Mehrwertsteuersatz*
- *Zimmer-Zimmer Kommunikation*
- *Vorlagen für detaillierte Telefonrechnungen*
- *Passwörter der Rezeptionisten*
- *Das Ausdrucken von Rechnungen und Gästelisten kann auf einem vorhandenen Drucker im Netzwerk betätigt werden.*

## Praktische Kombination

Der Hospitality Manager oder die PMS-Lösung lassen sich ideal in Verbindung mit dem MiVoice 5380 nutzen. Jede Änderung wird sofort auf allen Komponenten synchronisiert. In Verbindung mit dem Hospitality Manager können die Reinigungsverantwortlichen auf dem miVoice 5380 die Checkouts verfolgen und den Reinigungsablauf optimal organisieren. Das MiVoice 5380 kann ausserdem im Falle eines PC-Ausfalls die wichtigsten Aufgaben abdecken, oder als separater Arbeitsplatz an der Bar oder im Restaurant eingesetzt werden.



