

Alarm- und Kommunikationsmanagement in der Hotellerie

Sheraton Neues Schloss Hotel Zürich

Das nur wenige Meter vom Opernhaus, dem wunderschönen Züricher See, dem Einkaufsviertel Bahnhofstraße und dem Geschäftsviertel der Stadt entfernt gelegene **Sheraton Neues Schloss Hotel Zürich** ist eine ruhige Oase im Herzen der Stadt. Die 60 Zimmer sind nicht nur mit allen Notwendigkeiten ausgestattet, sondern ein hoher Komfort und qualitativ hochstehende Sicherheitsvorkehrungen sorgen für das Wohlergehen der Gäste.



Lösung

Um den hohen Anforderungen für das Alarm- und Kommunikationsmanagement von **Sheraton** gerecht zu werden, wurde die Software Lösung von **AudioText Telecom AG** gewählt. Ausschlaggebend waren die Flexibilität bei den kundenspezifischen Anforderungen und die Erweiterbarkeit der Hard- und Software Module.

Zusammen mit **Burkhalter Net Works**, als GU und Lieferant der Telefonzentrale **Siemens HiPath 3800** und dem **Hotel Check-In System**, wurden die Module **AMX** (Alarm Management) und **CMX** (Communication Management) bei **Sheraton** implementiert.

Anwendung Hotel VoiceMail

- Der Gast nutzt eine persönliche Begrüßungsansage oder die System-Begrüßungsansage gemäss Gastsprache beim „Check In“ (D, E, F, etc.).
- Die Mitteilungslampe informiert den Gast über den Eingang neuer VoiceMails.
- Mit der Funktionstaste „VoiceMail“ fragt der Gast seine Nachrichten ab.
- Bei einem Raumwechsel wird das Profil / Mailbox nachgezogen.
- Beim "Hotel Check Out" werden Nachrichten und die persönliche Begrüßung gelöscht.

Anwendung Weckdienst

- Die Menüführung beim Weckdienst erfolgt in der Sprache des Gastes.
- Der Gast aktiviert den Weckdienst mittels Funktionstaste und wird aufgefordert die Weckzeit 4-stellig einzugeben. Die gestellte Weckzeit wird bestätigt.
- Bei erneuter Weckdienst Anfrage wird der Gast über die gestellte Weckzeit informiert und angefragt ob die Weckzeit bestätigt oder geändert werden soll.
- Bei einem Raumwechsel wird das Profil / Weckdienst nachgezogen.
- Zeitsynchronisierung gemäss Master Hotel Check-In.
- Beim "Hotel Check Out" wird der Weckdienst annulliert.

Anwendung Alarmierung (Feuer/Einbruch/Evakuierung)

- Der Mitarbeiter wird mittels Displayanzeige und Sprachansage gemäss seiner Muttersprache alarmiert und der Gast in seiner Gastsprache (Check-In System).
- Die Zwangstrennung besetzter Telefonapparate stellt sicher, dass die Alarmierung immer und sofort durchgestellt wird.
- Die Integration mit dem Hotel Check-in System, erlaubt die Evakuierung belegter Zimmer mit höchster Priorität.