

# Mitel 400 Hospitality Package



Für Hotels, Gästehäuser, Pflegeeinrichtungen und Unternehmen, die Dienste für das Gästemanagement anbieten, ist die Kundenzufriedenheit von größter Wichtigkeit. Das gesamte Personal widmet sich der Aufgabe, die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten – von der Rezeption bis hin zum Zimmerservice.

Eine Kommunikationslösung, die sich nahtlos in bestehende Geschäftsprozesse integriert, ist eine unverzichtbare Stütze für Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit. Sie trägt dazu bei, die Produktivität und die Servicequalität zu verbessern und zugleich die Betriebskosten im Griff zu behalten.

# Moderne Kommunikation für Hotels

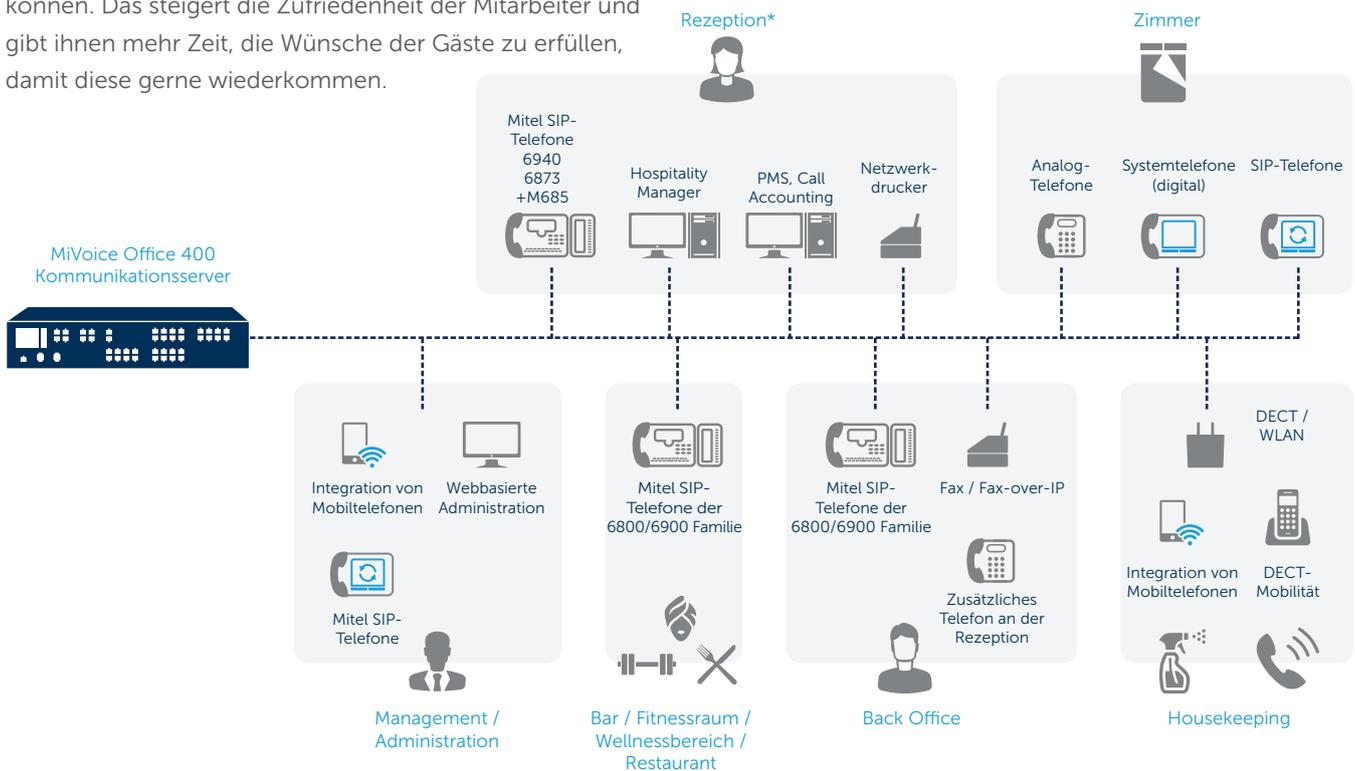
Mitel 400 Hospitality Package eignet sich bestens als professionelle Lösung für Kommunikations- und Administrationsaufgaben in Hotels und Unternehmen, die Dienste für das Gästemanagement anbieten. Dank der modular aufgebauten Struktur des Pakets und der nahtlos ineinandergreifenden Komponenten ist es sowohl für kleine Betriebe ab 4 Zimmern als auch für Luxuseinrichtungen mit bis zu 600 Zimmern die perfekte Lösung.

Eine große Auswahl an Telefonen für Rezeption, Zimmer und Personal, eine Softwareanwendung für das Gästemanagement an der Rezeption und eine Schnittstelle für die Integration in gängige Property-Management-Systeme sowie umfangreiche Funktionen speziell für das Gastgewerbe sorgen für einen herausragenden Kundenservice.

Eines der wesentlichen Ziele ist es, Mitarbeitern eine benutzerfreundliche Lösung an die Hand zu geben, mit der sie ihre Aufgaben schneller und effizienter erledigen können. Das steigert die Zufriedenheit der Mitarbeiter und gibt ihnen mehr Zeit, die Wünsche der Gäste zu erfüllen, damit diese gerne wiederkommen.

## Das Rundum-sorglos-Paket

Der vollständige Leistungsumfang des MiVoice Office 400 Kommunikationsservers umfasst Folgendes: Funktionen für Unified Communications, Integration von Mobiltelefonen und DECT-Technologie für mehr Mobilität, CTI-Anwendungen und Funktionen zur Gebäudeautomatisierung (Türsprechanlage, Türschlösser, Jalousien und Klimaanlage).



\*Die Mitel Telefone 6940/6873, Hospitality Manager und ein PMS können jeweils alleine oder zusammen verwendet werden.

# Vorteile für ...

## ... die Hotelleitung



- *Ein umfangreiches Angebot aus einer Hand: Nahtlose Integration aller Funktionen, Anwendungen und Komponenten*
- *Flexibilität: Die Lösung kann leicht an den Unternehmensbedarf angepasst und in bereits bestehende Prozesse, wie z. B. im Zusammenhang mit der Verwaltung, der Kostenkontrolle und der Abrechnung von Netzwerkdiensten sowie mit Aufträgen für Housekeeping und Haustechnik, eingebunden werden.*
- *Kostenoptimierung: Die Hospitality Package Lösung kann problemlos in bereits bestehende Infrastrukturen, Gegensprechanlagen und Überwachungssysteme sowie in Systeme für das Gebäudemanagement, externe Property-Management-Systeme (PMS) und die IT-Infrastruktur integriert werden.*
- *Integrierte Anwendungen für die Rezeption: Dank der webbasierten Architektur muss keine Software vor Ort installiert werden – ein Webbrowser genügt. Bis zu fünf Arbeitsplätze können gleichzeitig an der Rezeption, in einem Büro oder auf einem Tablet für mobiles Arbeiten eingerichtet werden*
- *Zertifizierte Micros® Fidelio Schnittstelle: für externe Property-Management-Systeme (PMS)*

## ... das Personal



- *Höhere Effizienz und Produktivität: Die Lösung bietet Funktionen für konkrete Anforderungen, wie unter anderem für das Einchecken, einschließlich der Speicherung der Daten und Wünsche der Gäste sowie der Sprache des Gastes und der Einstellungen für Weckrufe. Auch während des Auscheckens werden die Mitarbeiter optimal unterstützt. Funktionen wie der automatische Rechnungsdruck und die Anzeige des Reinigungsstatus des Zimmers beschleunigen die Arbeitsabläufe.*
- *Jederzeit bestens informiert: Die Reinigungskräfte können den Status des Zimmers durch die Eingabe eines Codes am Zimmertelefon oder einem kabellosen DECT-Telefon einfach von „wird gereinigt“ in „gereinigt“ ändern. So sind die Mitarbeiter an der Rezeption und die Hotelleitung stets auf dem aktuellen Stand.*
- *Benutzerfreundlich: Verkürzen von Bearbeitungszeiten, insbesondere bei einem mehrsprachigen Personal mit hoher Mitarbeiterfluktuation. Es ist lediglich eine einzige kurze Schulungssitzung erforderlich, um die professionelle und kompetente Verwendung der Hotelfunktionen zu erlernen.*
- *Für jede Anwendung das richtige Telefon: Große Auswahl an Telefonen für Rezeptions-, Back-Office-, Reinigungs- und Haustechnikteams.*
- *Notfallreaktion einschließlich akustischem und optischem Alarm an der Rezeption bei einem Notruf, Textbenachrichtigung auf Mittel SIP-Telefonen von ausgewählten Mitarbeitern (Notfalleinsatzteam), Zugriff auf Liste der letzten Notrufe an der Rezeption*

## ... die Gäste



- *Ausgezeichneter Service: Schnelles und einfaches Ein- und Auschecken*
- *Zimmertelefone: Vielzahl unterschiedlicher Mobilteile, die intuitiv bereitgestellt werden können und ganz auf die Anforderungen der Gäste abgestimmt sind*
- *Detaillierte Telefonrechnungen: Einschließlich Anrufrufen und Gebühren*
- *Weckrufservice: Audioanleitung für Gäste zum Einrichten/Kontrollieren/Löschen von Weckrufen auf dem Zimmertelefon; Ansage (WAV-Format) für Weckruf; standardmäßig ist eine mehrsprachige Ansage verfügbar, die der Administrator einfach personalisieren kann*
- *Nachrichtenempfang: Die LED-Anzeige für wartende Nachrichten am Zimmertelefon kann von der Rezeption aus aktiviert und deaktiviert werden. Die Anzeige wird außerdem automatisch aktiviert, sobald eine neue Voicemail eingeht. Der Gast kann per Tastendruck zuerst mit der Rezeption verbunden werden oder die Voicemailbox direkt anrufen.*
- *Schutz persönlicher Daten: Beim Auschecken werden die privaten Daten von Gästen wie Anruflisten und Sprachnachrichten auf der Voicemailbox automatisch gelöscht. Kein Gast kann auf die Daten des vorherigen Gastes zugreifen.*
- *Babyruffunktion: Verfügbar auf DECT-Telefonen der Mittel 600 Familie*
- *Voicemailfunktionen für Gäste: Personalisierte Begrüßungsansage auf allen Nebenstellen vor Wiedergabe der zimmerspezifischen Begrüßung; unterschiedliche Begrüßungsansagen für belegte und freie Zimmer; automatische Weiterleitung von Anrufen an die Rezeption nach dem Auschecken des Gastes*
- *Voicemailfunktionen für die Rezeption: Eigene Audioanleitung für Rezeptionsmitarbeiter, um Gästen beim Zugriff auf ihre Voicemail behilflich zu sein*
- *Unterstützung für „Nicht stören“*

# Lösungen für Mitarbeiter an der Rezeption

Mitarbeiter an der Rezeption müssen unzählige Aufgaben bewältigen – vom Begrüßen und Verabschieden der Gäste beim Ein- bzw. Auschecken über das Annehmen von Reservierungen, das Entgegennehmen und Weiterleiten von Nachrichten für Gäste bis hin zum Weitergeben von Informationen – und dabei stets einen freundlichen, geduldigen und hilfsbereiten Umgangston pflegen.

Mitel 400 Hospitality Package bietet drei Lösungen für die Rezeption: die Mitel SIP-Telefone 6940 und 6873, eine integrierte webbasierte Anwendung und ein Property-Management-System. Die Auswahl der richtigen Lösung richtet sich nach der Anzahl der Zimmer, dem Bedarf an Sonderfunktionen und der bestehenden Infrastruktur, z. B. mit oder ohne PC, mit integrierter Anwendung oder externem PMS.

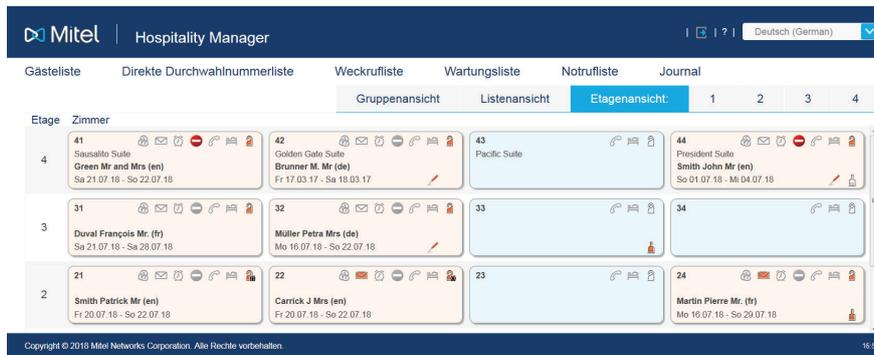


## Funktionen:

- Ein- und Auschecken
- Eingeben von Gästenamen zur Anzeige auf Tasten für die betreffenden Zimmer (und in Hospitality Manager); Suchen anhand des Namens und Anzeigen des Namens bei Anruf des Gasts aus dem Zimmer
- Automatisches Drucken von Telefonrechnungen auf personalisierter Vorlage
- Kontrollieren der Anzeige für wartende Nachrichten auf dem Zimmertelefon
- Programmieren von Weckrufen und Warnhinweis, wenn der Weckruf unbeantwortet bleibt
- Zimmereinstellungen
- Reinigungsstatus
- Benachrichtigung und Protokoll zu Notrufen

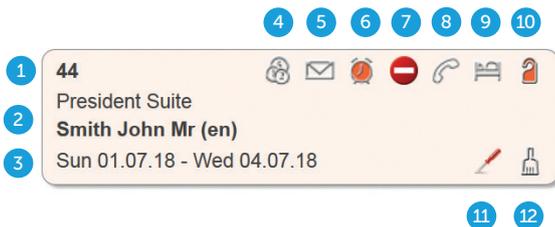
## Das Mitel 6940 SIP Phone für die Rezeption

- Kann als kostengünstiges Telefon für die Rezeption und als Vermittlerkonsole verwendet werden
- Ausgezeichnete Lösung für Einrichtungen mit bis zu 20 Zimmern und Fälle, in denen z. B. an der Rezeption kein Platz für einen PC ist
- Bedien- und benutzerfreundliche Benutzeroberfläche auf einem großen Farb-Touchscreen
- Schnellerer Gästeservice dank Tasten für Zimmer und Funktionen
- In Zeiten mit hohem Gästeaufkommen können mehrere 6940 Modelle und bis zu fünf webbasierte Hospitality Manager Anwendungen zur gleichen Zeit und mit vollständiger Synchronisierung von Informationen verwendet werden
- Bei Verwendung eines PMS sollte das Ein- und Auschecken über das PMS abgewickelt werden. Wenn das PMS ausfällt, kann das Modell 6940 als Übergangslösung genutzt werden
- Übersicht über die Gästezimmer mit farbigen Symbolen für „Nicht stören“, Weckrufansage, Reinigungsstatus sowie den Belegungs- und Reinigungsstatus des Zimmers



## Hospitality Manager

- *Webbasierte Lösung für die Rezeption*
- *Keine Installationskosten, da Hospitality Manager eine browserbasierte Anwendung ist; kompatibel mit jedem beliebigem Betriebssystem und läuft auf Windows PCs, Geräten mit iOS (iPad) usw.*
- *Bis zu fünf gleichzeitige Arbeitsplätze für Rezeption, Back Office und Leitung des Reinigungsservices konfigurierbar, z. B. Wi-Fi-basiertes Mobiltelefon oder Tablet*
- *Umfangreiche Übersicht über Zimmer und deren Status*



1. *Zimmernummer*
2. *Name (Sprache) des Gastes*
3. *Ankunfts-/Abreisedatum*
4. *Telefongebühren*
5. *Nachricht an den Gast*
6. *Weckruf*
7. *„Nicht stören“ (NS)*
8. *Mitel Dialer (OfficeSuite)*
9. *Zimmereinstellungen und -berechtigungen*
10. *Ein-/Auschecken*
11. *Anweisungen für die Haustechnik*
12. *Reinigungsstatus*

## Funktionen:

- Ein- und Auschecken
- Automatisches Drucken von Telefonrechnungen auf personalisierter Vorlage
- Ankunfts-/Abreisedaten
- Anzeigen und Erfassen von Reinigungsstatus und Anweisungen für die Haustechnik
- Textnachrichten an Gäste
- Aufzeichnen von Textnachrichten für Gäste
- Kontrollieren der Anzeige für wartende Nachrichten auf dem Zimmertelefon
- Funktionen für Gästegruppen:
  - Vorbereiten des Eincheckens (Auswahl von Zimmern und Übersichtsliste, Details der Kontaktperson, Ankunftszeit)
  - Schnelles Ein-/Auschecken
  - Einrichten von Weckrufen für die ganze Gruppe
- Weckrufe
  - Programmieren
  - Übersicht
  - Alarm bei unbeantworteten Weckrufen
- Mindestklingellautstärke auf Zimmertelefonen (nur mit kompatiblen Analog- und SIP-Telefonen von Mitel)
- Druckbare Listen:
  - Gästeliste
  - Liste der am aktuellen Tag auscheckenden Gäste
  - Liste der Aufträge für die Haustechnik
- Anrufen per Mausclick: Anrufe können mit einem Mausclick vom PC aus getätigt werden (in Kombination mit Mitel OfficeSuite)
- Praktische Online-Hilfe für Rezeptions- und Verwaltungsmitarbeiter
- Akustische und optische Alarmer bei Notrufen aus Zimmern oder vom Personal
- Zugriff auf Liste der letzten Notrufe an der Rezeption

## Property-Management-System (PMS)

- *Zertifiziert für folgende Micros Fidelio Anwendungen:*
  - *Suite 8 PMS Version 8.8 und neuer*
  - *OPERA Suite PMS Version 4.0.04.x und neuer mit IFC8 Anwendung*
  - *OPERA Suite PMS Version 5.0.x und neuer*
  - *Fidelio Front Office 6.20*
  - *Fidelio Suite 7.14*
- *Die Liste der zertifizierten PMS ist im Mitel MSA Zertifizierungsprogramm verfügbar.*

## Funktionen:

- Ein- und Auschecken
- Name und Sprache des Gastes
- Detaillierte Gebühreninformationen
- Bis zu zehn verschiedene Reinigungsstatus
- Kontrollieren der Anzeige für wartende Nachrichten auf dem Zimmertelefon
- Weckrufe
- Kompatibel mit Minibarcodes (Eingabe am Zimmer- oder Mobiltelefon durch das Reinigungspersonal)
- Abrechnung von Services (Bar, Restaurant, Fitnessraum, Wellnessbereich) mit der Hotelrechnung des Gastes
- Zimmerwechsel
- Zuweisung von Durchwahlnummern

## Connected Guest Anwendungen

- *iLink – PMS-Middleware*
- *InnLine – Sprachnachrichten für Gäste und Personal*
- *iCharge – Gebührenabrechnung für Anrufe*
- *iConnect – Mobilitätsfunktionen für Gäste*
- *iPGS – Inhaltsdienste für Gäste*
- *HotelMGR – Verfolgen von Tickets für Gästeservices und Aufträgen für die Haustechnik*

## Telefone

Mitel bietet eine große Anzahl analoger, digitaler, IP- und SIP-basierter Telefone in verschiedenen Designs an, die auf die individuellen Anforderungen in den Umgebungen abgestimmt sind, in denen sie bereitgestellt werden sollen. Darüber hinaus sind schnurlose Telefone erhältlich, mit denen das Personal jederzeit mobil und erreichbar ist.

Alle Mitel Telefone unterstützen die folgenden Funktionen speziell für das Gästemanagement in Hotels:

- *Bis zu 17 Sprachen (je nach Telefon), die automatisch entsprechend der beim Einchecken angegebenen Sprache des Gastes auf dem Telefon eingestellt werden*
- *Tastensperre: Gäste können keine vorkonfigurierten Funktionstasten ändern*
- *Mindestanruflautstärke für zuverlässige Weckrufe*
- *Zentrale Programmierung und Sperre von Telefontasten: das ermöglicht die schnelle Installation und einfache Konfiguration aus der Ferne, nicht nur für digitale und IP-basierte Telefone, sondern auch für die neusten Analog-Telefone 6710 und 6730 von Mitel*



## Managementfunktionen

Die Verantwortlichen der Betriebsleitung erhalten eigene Zugangsprofile für die webbasierte Administration des Systems. Die Zugangsberechtigungen sind dabei auf die Vorgänge beschränkt, die für die Leitung des Hotelbetriebs relevant sind. Die Benutzerkonten sind kennwortgeschützt, um den Zugriff durch Unbefugte zu verhindern.

Die folgenden Parameter können von den für die Betriebsleitung festgelegt werden:

- *Konfiguration der Freigabe von Trunkleitungen (bei Nummernsperre)*
- *Rechner für Zusatzgebühren, z. B. für Auslandsgespräche*
- *Zeitbasierte Telefongebühren (alternativ zu den vom Netzbetreiber bereitgestellten Gebühreninformationen)*
- *Rechner für Wechselkurse für eine zweite Währung*
- *Mehrwertsteuersatz*
- *Kommunikation zwischen Gästezimmern*
- *Vorlagen für ausführliche Telefonrechnungen*
- *Kennwörter für Mitarbeiter an der Rezeption*
- *Drucken von Rechnungen und Gästelisten auf einem verfügbaren Netzwerkdrucker*
- *Zimmerverfügbarkeit beim Einchecken*
- *Name und Beschreibung von Zimmern*
- *Drucken von Listen mit aktuellen Gästen, demnächst auscheckenden Gästen und Aufträgen für die Haustechnik usw. auf einem Netzwerkdrucker*



## Praxisorientierte Kombination

Um eine reibungslose Zusammenarbeit zu gewährleisten, werden alle Vorgänge, die auf einem Telefon an der Rezeption oder in einer Hospitality Manager Sitzung durchgeführt werden, umgehend mit allen anderen Telefonen oder webbasierten Arbeitsplätzen synchronisiert. Jede Änderung wird sofort für alle Komponenten der Lösung übernommen. Leiter des Housekeeping-Personals können das Auschecken der Gäste überwachen und die Reinigung der betreffenden Zimmer effizient koordinieren.

Darüber hinaus können die Mitel Telefone 6940 und 6873 bei einem PC-Ausfall als Backup-Lösung genutzt werden.

