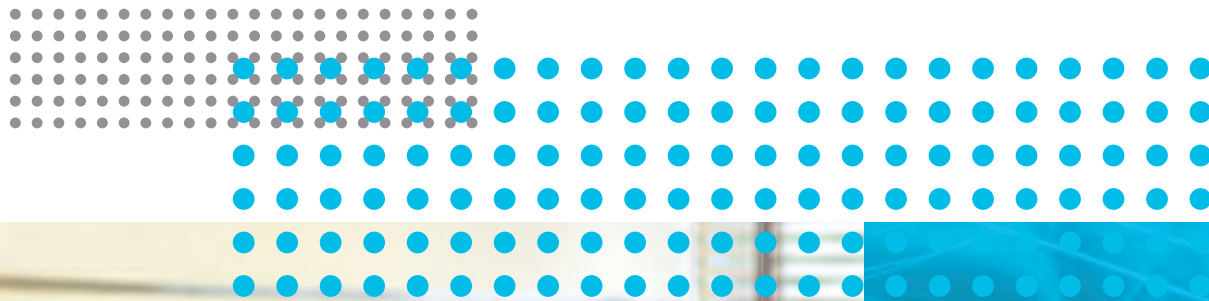


Alcatel-Lucent Lösungen für das Hotelgewerbe

Gastorientierte Dienste für Hotels
und Kreuzfahrtschiffe



Hotels oder Kreuzfahrtschiffe, die sich von der Konkurrenz abheben

In einem zunehmend vom Wettbewerb bestimmten Markt müssen Sie alles tun, was in Ihrer Macht steht, um Ihren Mitbewerbern immer eine Nasenlänge voraus zu sein. Und dies bei möglichst geringen Ausgaben. Glücklicherweise sind Sie in dieser dynamischen Branche durch die Konzentration auf einige wichtige Strategien bestens vorbereitet.

Wenn Sie die Bedürfnisse Ihrer Gäste vorhersehen und zufrieden stellen und Ihre Mitarbeiter mit den besten Hilfsmitteln zur Bewältigung ihrer Aufgaben ausstatten, schaffen Sie alle Voraussetzungen für belegte Zimmer und ein profitables Unternehmen. Alcatel-Lucent ist Ihr Partner für Kommunikationslösungen, die speziell auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet sind.

VERBESSERTE GÄSTEBETREUUNG

Sie möchten sicherstellen, dass Ihre Gäste gut bedient werden, damit sie wiederkommen. Um Ihr Geschäft anzukurbeln, müssen Sie darüber hinaus neue Gäste gewinnen. Mit einem Kommunikationssystem der nächsten Generation können Sie eine Reihe gastorientierter Kommunikations- und Unterhaltungsdienste anbieten, um beide Ziele zu realisieren und sicherzustellen, dass Ihr Hotel oder Kreuzfahrtschiff sich von der Masse abhebt. Gastorientierte Dienste können Zimmerserviceangebote beinhalten, die an die bekannten Präferenzen des Gastes angepasst sind und in der vom Gast gewählten Sprache angeboten werden.

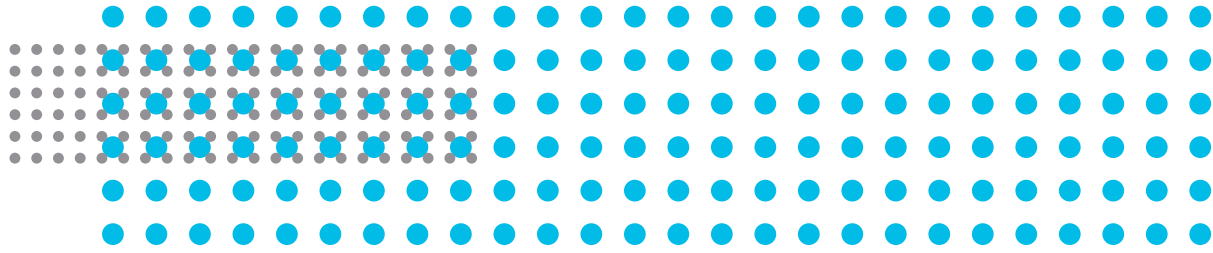
ERSCHLIESSUNG NEUER UMSATZQUELLEN

Sie können die Rentabilität steigern, indem Sie neue umsatzgenerierende Dienste wie drahtlosen Internetzugang und Video-on-Demand einführen. Mit einem fort-

schrittlichen Kommunikationssystem sind Sie in der Lage, diese Dienste selbst anzubieten, und das Gewinnpotenzial dieser Dienste wird gesteigert, da Sie nicht auf Drittanbieterangebote zurückgreifen (bzw. diese bezahlen) müssen. Um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass ein Gast auf diese Dienste zugreift, sollten Sie in der Lage sein, diese an die individuellen Bedürfnisse des Gastes anzupassen.

OPTIMIERTE GESCHÄFTSABLÄUFE

Um die Betriebskosten niedrig zu halten, benötigen Sie ein integriertes Kommunikationssystem, das wichtige Hoteldienste, wie Reservierungen, Ein- und Auschecken, Zimmerreinigung, Etagedienst und Zimmerservice miteinander verknüpft. Da Mitarbeiter unabhängig davon, wo sie sich gerade aufhalten, auf Systemressourcen und -tools zugreifen müssen, spielen drahtlose Kommunikationsoptionen eine wichtige Rolle.

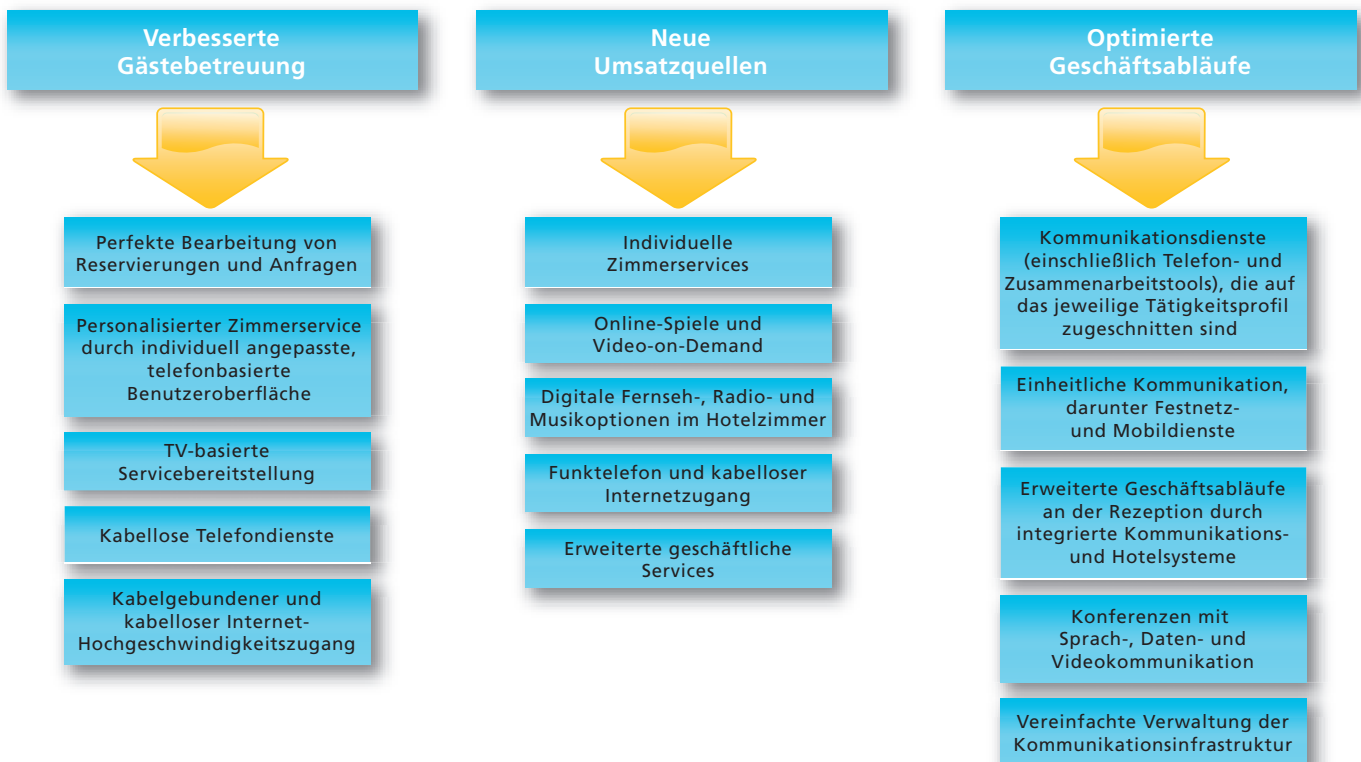


WENN FRAU DUBLANC JETZT VERWÖHNT WIRD, KOMMT SIE BESTIMMT WIEDER

Frau Dublanc hat gerade nach einem langen Flug eingchecked. Sie hat fünf Stunden Zeit, um sich zu erholen, bevor sie zu einem Meeting muss. Bei ihrem Eintreffen an der Rezeption richtet das Personal eine „Nicht stören“-Notiz und einen Weckruf für ihr Zimmer ein. Die Benutzeroberfläche für ihren Zimmerservice wird auf Französisch eingestellt, damit sie keine Probleme mit der Fremdsprache hat. Außerdem wird ihr ein kabelloses Telefon zur Verfügung gestellt, auf dem die Dienste voreingestellt sind, die Frau Dublanc nach Einschätzung des Hotelpersonals am ehesten verwenden wird. Während Frau Dublanc auf den Aufzug wartet, kann sie den Wäschedienst kontaktieren, um ihr Kostüm abholen und bügeln zu lassen. Wenn Frau Dublanc in ihrem Zimmer angekommen ist, verwendet sie das Bildmenü auf dem Fernseher, um einen Snack auszuwählen. Über das mobile Kommunikationssystem des Hotels erreichen ihre Bestellungen das Personal auf direktem Weg und sie wird schnell bedient.



Abbildung 1. Alcatel-Lucent Kommunikationslösungen für Hotels und Kreuzfahrtschiffe



Verbesserte Gästebetreuung

Ob Ihre Gäste für einen Tag oder eine Woche bleiben, aus geschäftlichen oder privaten Gründen Ihr Hotel aufsuchen – sie sollten immer das Gefühl haben, dass Sie ihre Anforderungen erfüllen. Um einen guten Eindruck zu hinterlassen, müssen Sie vom ersten Reservierungsanruf an bis zum Auschecken glänzen. Mit Alcatel-Lucent stellen Sie selbst anspruchsvollste Gäste zufrieden.

FÜR EINEN POSITIVEN ERSTEN EINDRUCK SORGEN

- Ob der Anrufer sich nach Preisen oder Verfügbarkeit erkundigt, ein Zimmer, eine Suite oder eine vollständige Konferenz bucht: die Anrufannahmefunktionen von **Alcatel-Lucent OmniGenesys™ Contact Center** stellen sicher, dass jeder Anruf schnell in der bevorzugten Sprache des Gastes an den passenden Agenten weitergeleitet wird.
- Beim Einchecken kann sich das Personal an der Rezeption um alle Bedürfnisse Ihrer Gäste kümmern. **Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server** kann so in Ihre Hotelanwendungen integriert werden, dass Sie Voicemail, Spracheinstellungen, Mobilitäts- und Zahlungsoptionen festlegen können.

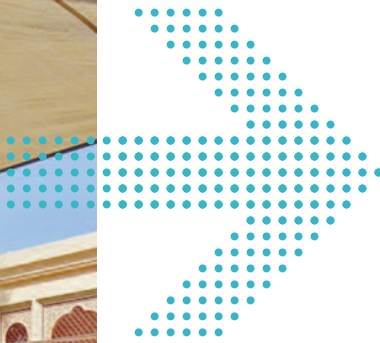
BEREITSTELLUNG ERWEITERTER KOMMUNIKATIONSDIENSTE

- Ihre Gäste können die Vorteile von Zimmertelefonen nutzen, die mit einem Videobildschirm ausgestattet sind, der mit einer grafischen Auswahl von Hoteldiensten, wie Öffnungszeiten des Restaurants, Echtzeitwetterberichten, Touristen- und Besucherinformationen sowie Flugplänen vorprogrammiert ist. All dies wird durch die XML-Funktionen in **Alcatel-Lucent IP Touch™** Telefonen ermöglicht.
- Gäste können über die **Alcatel-Lucent IP Touch Telefone** mit einem Tastendruck auf ihr Skype™-Konto zugreifen. Durch den einfachen Zugriff auf Skype können Ihre Gäste ihre Kommunikationskosten kontrollieren – und Sie zeigen Ihr Engagement, ihnen einen Komfort wie zu Hause zu bieten.
- Durch die von **OmniPCX Enterprise Communication Server** bereitgestellten Funktionen erhalten Ihre Gäste die Möglichkeit, die Funktionen ihres Zimmertelefons, beispielsweise Voicemail, von jedem Haustelefon des Hotels bzw. Kreuzfahrtschiffes aus zu nutzen.
- Über die von **Alcatel-Lucent OmniAccess™ Wireless LAN-Switch** unterstützten **Alcatel-Lucent IP Touch** Schnurlos-telefone erhalten Gäste während ihres Aufenthalts in Ihrem Hotel bzw. auf Ihrem Kreuzfahrtschiff Zugriff auf die gesamte Palette der Sprach- und Datendienste.

- Ein Hochgeschwindigkeits-Internetzugang ist heutzutage nahezu unverzichtbar. Diese Funktion kann entweder über die **Alcatel-Lucent OmniSwitch™ LAN Switch-Lösung** oder über eine **Alcatel-Lucent-Breitbandzugangslösung** implementiert werden, die die DSL-Technologie nutzt. Unsere Fachleute unterstützen Sie bei der Ermittlung der für Ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Lösung.
- Sie können digitale Zimmerdienste bereitstellen, indem Sie kostengünstige Telefone, einschließlich der vorhandenen analogen Geräte, mit Alcatel-Lucent Unterstützung für SIP (Session Initiation Protocol) einsetzen. Der kostengünstige Zugriff auf Funktionen wie VoIP, Instant Messaging, Konferenzgespräche und Anrufweiterleitung sind nur einige Beispiele für die vielen Vorteile, die die SIP-Technologie bietet.

Abbildung 2. IP Touch-Telefone sind mit einer alphabetischen Tastatur und einer Kurzwahlfunktion per Tastendruck ausgestattet.





SERVICEANGEBOT FÜR GESCHÄFTSKUNDEN

- Geschäftskunden schätzen die vielen erweiterten Funktionen, die Sie anbieten können, darunter eine Direktwahlnummer (für ein- und ausgehende Telefonate ohne Vermittlungsmitarbeiter) sowie die Funktionen „Bitte nicht stören“ und „Weckruf“, die von **Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server** bereitgestellt werden.
- Führungskräfte, die in Hotels zu Gast sind, schätzen die drahtlosen Sprach- und Datenfunktionen, die von der **Alcatel-Lucent Advanced Mobilfunkeerweiterung zur Verfügung** gestellt werden. Über ihre Mobiltelefone erhalten sie auch außerhalb des Hotelgebäudes vollständigen Zugriff auf Hotelpersonal und -services.

Mit dem Anspruch, die weltweit renommiertesten VIP-Gäste zufrieden zu stellen, benötigte das *Banyan Tree Desert Spa & Resort* in Bahrain das beste und zuverlässigste Kommunikationssystem. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server in Kombination mit Alcatel-Lucent OmniSwitch™- und OmniAccess™-Netzwerkinfrastrukturprodukten und IP-Telefonen bot die perfekte Lösung.

„Wir sind außerordentlich zufrieden mit der Lösung von Alcatel-Lucent. Sie erfüllt unsere Anforderungen in vollem Umfang. Wir mussten keine Kompromisse eingehen und sie stellte einen ausgezeichneten Gesamtwert dar.“

HERR WALEED SAFFY, GENERAL MANAGER, AL AREEN HOLDING COMPANY, VERANTWORTLICH FÜR DIE INSTALLATION DES IP-SYSTEMS DES BANYAN TREE DESERT SPA & RESORT

„Die Ausstattung der Zimmer ist Teil des Markenzeichens des Hotels – und spielt in dieser Hinsicht eine sehr wichtige Rolle... Wir fanden, dass Alcatel-Lucent dem Design und der allgemeinen Philosophie des Projekts sehr gerecht wird.“

ALLAN STRAHLE, GENERAL MANAGER, THE LUXE MANOR



Erschließung neuer Umsatzquellen

Einige technische Entwicklungen, wie beispielsweise Mobiltelefone, haben für Hotelbetreiber in ehemals lukrativen Bereichen zu enormen Umsatzeinbußen geführt. Alcatel-Lucent hilft Ihnen als Ihr Partner bei der Bereitstellung verschiedener zusätzlicher Dienste, mit denen Sie sich von Mitbewerbern unterscheiden und neue Umsatzquellen erschließen können.

- **Anpassbare Zimmerservices** bieten Ihnen die Möglichkeit, sich exakt auf die bekannten Präferenzen eines Gastes einzustellen. Wenn der Gast beispielsweise eine Schwäche für Snacks um 22:00 Uhr hat, können Sie den Fernseher so programmieren, dass eine Spätwerbung gezeigt wird, in der genau die Art von Snacks beworben wird, die der Gast in der Vergangenheit bestellt hat. Wenn der Gast bei früheren Aufenthalten Ihre Spa-Einrichtung genutzt hat, kann das Alcatel-Lucent IP Touch-Telefon mit einer Serie von Werbespots programmiert werden, in denen Spa-Services beworben werden.
- **Individuell angepasste Video-on-Demand- und Online-Spiel-Services** erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass Gäste Ihre Zimmerservices nutzen. Familien sind beispielsweise eher an einer Auswahl von Kinderspielfilmen als an einem Unterhaltungspaket für Erwachsene interessiert.
- **Digitales Fernsehen** ermöglicht Reisenden die Programmierung des Fernsehens auf Zeiten außerhalb ihrer hektischen Zeitpläne. Gäste können Sendungen aufzeichnen, sie zu einer beliebigen Zeit anschauen und sogar ihre Lieblingssendung anhalten, wenn der Zimmerservice etwas liefert oder das Telefon klingelt.
- **Digitale Musik- und Radioservices** können ausschlaggebend dafür sein, dass ein Gast sich für ein Zimmer mit Aufpreis entscheidet. Sie können diesen Gästen den Zugriff auf ihren gewohnten Radiosender über einen Digitaldienst oder die Integration mit ihrem digitalen iPod®-Mobilgerät für ein personalisiertes Zimmerstereosystem ermöglichen.
- **Eine drahtlose Hochgeschwindigkeitsverbindung und Mobiltelefone** können Geschäftsreisenden, die mehr Freiheit und Flexibilität wünschen, über die „Standard“-Zimmerservices hinaus als Premium Service angeboten werden. Drahtloser Zugriff auf das Hotelpersonal und die Hotelservices kann besonders für Geschäftskunden oder einen Reiseleiter attraktiv sein, der sich beispielsweise um eine Gruppe von Gästen kümmern muss.

In Abbildung 3 sind einige integrierte IPTV- und kommunikationsbasierte Dienste sowie Unterhaltungsoptionen aufgeführt, die mit Alcatel-Lucent Lösungen bereitgestellt werden können.

Abbildung 3. Erweiterte Unterhaltungs- und TV-fähige Hotelservices für anspruchsvolle Gäste

	<p>Fernsehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elektronische Programmführung mit vollem Funktionsumfang • Umfassend anpassbare Benutzeroberfläche • Banner mit Programminformationen 		<p>Video und Musik on-Demand</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menü mit Vorschaufunktionen • Videosuche • VCR-ähnliche Steuerelemente für Videowiedergabe • Digitale Musik- und Radiofunktionen • Integration von mobilen Musikgeräten (z. B. iPod)
	<p>Spiele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hochwertige Konsolenspiele • Mehrpersonenspiele • Highscorelisten 		<p>TV-Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web-Browsing und E-Mail über den Fernseher • Einfache Anzeige auf dem Fernseher • Altersbeschränkungen und Site-Filter
		<p>Sonstige Hotelservices</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weckrufe • Begrüßungsbildschirm • Mehrsprachige Benutzeroberfläche • Mehrsprachiges Videoangebot • Anzeige der Hotelrechnung • Hotelinformationsseiten • Minibar-Verwaltung • VCR-ähnliche Steuerelemente für Videowiedergabe • Zimmermädchen- und Reparaturservice-Seiten • Express-Auschecken 	

Optimieren der Geschäftsabläufe

Integrierte Kommunikationsdienste stellen sicher, dass Mitarbeiter für andere Mitarbeiter schnell erreichbar sind und Gäste auch dann auf Servicemitarbeiter zugreifen können, wenn diese im Hotel unterwegs sind (z. B. Concierge, Reinigungs-, Sicherheits-, Zimmerservicepersonal). Ein integriertes Echtzeitsystem sorgt außerdem dafür, dass das Reservierungspersonal jederzeit die erforderlichen Informationen zur Hand hat, wenn Hotelgäste anrufen.

GEEIGNETE TOOLS FÜR DIE JEWEILIGE AUFGABE BEREITSTELLEN

Alcatel-Lucent verwendet einen rollenbasierten Kommunikationsansatz, der Ihnen die Möglichkeit bietet, speziell auf die tatsächlichen Anforderungen bestimmter Anwendertypen abgestimmte Kommunikationstools, Services und Geräte zusammenzustellen.

Mit diesem Ansatz müssen IT-Mitarbeiter Kommunikationstools nur für eine kleine Anzahl von standardisierten Benutzerprofilen aktualisieren und warten, und nicht für jeden einzelnen Mitarbeiter individuell einrichten. Im Hotelgewerbe lassen sich Mitarbeiter meist in drei unterschiedliche Kategorien einteilen:

- Büroangestellte, wie Rezeptions-, Call Center- und Buchhaltungsmitarbeiter, die in erster Linie Mobiltelefone, vereinheitlichte Kommunikations- und Contact Center-Services benötigen, um in Echtzeit auf die Bedürfnisse der Gäste reagieren zu können.
- Mobile Mitarbeiter, wie Wartungs- und Backoffice-Personal, die mobile Sprach- und Datendienste benötigen.
- Führungskräfte, wie Hotelmanager, die Zugriff auf die Systeme des Unternehmens außerhalb des Hotels oder Kreuzfahrtschiffs benötigen.

Claude ist der Wartungsmanager eines großen 5-Sterne-Hotels. Da er und seine Mitarbeiter ständig unterwegs sind, sind alle mit Alcatel-Lucent IP-Mobiltelefonen ausgerüstet. Claude hat sein Telefon vorprogrammiert, um mit nur einem Tastendruck auf alle wichtigen Servicegruppen des Hotels zugreifen zu können. Auf diese Weise kann er sich schnell mit seinen Kollegen in Verbindung setzen, um etwaige Probleme zu lösen. Wenn ihn ein Anruf erreicht, dass der Safe in Zimmer 209 nicht funktioniert, weiß er bereits, dass dieser wahrscheinlich eine neue Batterie benötigt. Er sendet eine Broadcast-Nachricht an alle Mitarbeiter seines Teams, um schnell zu ermitteln, wer sich in nächster Nähe von Zimmer 209 befindet. Darüber hinaus überprüft er das Lager des Hotels, um sicherzustellen, dass eine Ersatzbatterie verfügbar ist. Sofort ist ein Mitarbeiter mit einer neuen Batterie auf dem Weg zum Hotelzimmer. Er hält die Rezeptionsmitarbeiter stets über die aktuellen Aktivitäten auf dem Laufenden, damit diese den Gast informieren können, dass Hilfe unterwegs ist.





KOMMUNIKATION ZU JEDEM ZEITPUNKT UND AN JEDEM ORT ERMÖGLICHEN

Alcatel-Lucent bietet Lösungen, die die Effizienz und Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöhen.

- Mithilfe von Konferenz- und Zusammenarbeitsfunktionen können Mitarbeiter von jedem Ort aus, mit jedem Gerät, innerhalb oder außerhalb des Gebäudes miteinander kommunizieren. **Alcatel-Lucent OmniTouch Unified Communications**-Anwendungen, wie **My Teamwork™** und **My Instant Communicator**, bieten Sprach-, Internet-, Video- und sichere Instant Messaging-Tools, damit Mitarbeiter mit Kundenkontakt aktuelle Informationen zu Hotelservices, wie etwa Wartezeiten im Restaurant oder Sonderaktionspakete, schnell abrufen können.
- Mit **Alcatel-Lucent Automated Message Delivery System** können Sie Mitarbeiter, die sich an unterschiedlichen Orten befinden, schnell und effizient zu einem Meeting zusammenrufen. Dasselbe Nachrichtenübermittlungssystem kann von den Mitarbeitern verwendet werden, um die Teilnehmer einer Ausflugsgruppe über die Ankunft des Busses zu

informieren oder um Konferenzteilnehmer zu benachrichtigen, dass das Mittagessen serviert wird.

- Durch die Integration kabelgebundener oder kabelloser **Alcatel-Lucent-IP-Telefone** und Wi-Fi-fähiger PDAs mit Ihren vorhandenen Hotelmanagementsystemen ist stets sichergestellt, dass Ihre Mitarbeiter über alles im Bilde sind. Funk-Verbindungen können durch die strategische Verteilung von **Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN-Accesspoints** im gesamten Hotelkomplex bzw. Kreuzfahrtschiff bereit gestellt werden.
- Führungskräfte und mobile Mitarbeiter bleiben stets in Verbindung, indem ihr Mobiltelefon mit **Alcatel-Lucent Advanced Cellular Extension** in ein Firmentelefon umgewandelt wird. Mitarbeiter haben jederzeit und von jedem Ort aus Vollzugriff auf das Netzwerk und die Telefondienste des Unternehmens.
- Mit **Alcatel-Lucent Hospitality Link** lässt sich Ihr Kommunikationssystem vollständig in andere Hotelanwendungen, auch in proprietäre Management Systeme, integrieren.

Das Park Hyatt Zürich ist ein modernes Luxushotel inmitten des Finanz- und Geschäftszentrums. Bei der Auswahl seines Kommunikationssystems wurden zwei Ziele verfolgt: Die Erfüllung der anspruchsvollen Kommunikationsanforderungen der Gäste dieses 5-Sterne-Hotels und die Bereitstellung der Tools, die die Mitarbeiter zur effizienten Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen. Die Alcatel-Lucent Lösung beinhaltet OmniPCX Enterprise Communication Server, OmniVista™ 4760 Network Management System und eine Reihe von Endgeräten, Analoganschlüssen und Mobiltelefonen.

„Die Lösung ist effizient, flexibel, übersichtlich gestaltet und verringert den Arbeitsaufwand. Dies führt zu einer erheblichen Zeitersparnis bei unseren täglichen Prozessen.“

THOMAS MARKOVIC, DIRECTOR OF ENGINEERING
PARK HYATT



Eine zuverlässige und sichere Basis für Ihr Geschäft

Kommunikationsdienste spielen eine wesentliche Rolle für den Betrieb Ihres Hotels oder Kreuzfahrtschiffes. Ihre Gäste verlassen sich in jeder Hinsicht auf Ihre Services, ob sie zu Hause anrufen, Geschäfte abwickeln oder ein Abendessen bestellen. Ihre Mitarbeiter sind auf das Kommunikationssystem angewiesen, um als effizientes Team funktionieren und auf die Bedürfnisse der Gäste reagieren zu können. Sie müssen außerdem darauf vertrauen können, dass Ihre Daten sicher und die persönlichen Daten Ihrer Gäste geschützt sind. Sie benötigen eine solide Basis, um Ihren Gästen erstklassigen Kundenservice und effiziente Arbeitsabläufe bieten zu können.

- Ob Sie ein einzelnes Hotel, einen weitläufigen Spa-Palast, Hunderte von Hotels weltweit oder ein Luxuskreuzfahrtschiff betreiben – es gibt ein **Alcatel-Lucent OmniSwitch- und OmniAccess-Netzwerkinfrastrukturprodukt**, das Ihren Anforderungen gerecht wird.
- Wenn Sie Ihren Gästen Breitbanddienste im Hotelzimmer bereitstellen möchten und dabei die Verkabelung des bisherigen Telefonsystems weiterverwenden möchten, dann können Sie dies mit der DSL-Funktion der **Breitbandzugangslösung von Alcatel-Lucent** realisieren.
- Zur Bereitstellung einer Ende-zu-Ende-Sicherheitslösung in Ihrem Netzwerk und Ihren Kommunikationssystemen, darunter Funktionen wie 802.1-Authentifizierung, Sprach- und Signalverschlüsselung sowie Erkennung und Verhinderung von Netzwerkangriffen, bietet Alcatel-Lucent die **Alcatel-Lucent VPN Firewall Brick Security Appliance, IP Touch-Verschlüsselungsmodule, Alcatel-Lucent OmniAccess Safe Guard Appliances, Alcatel-Lucent OmniVista 2760 SecureView ACL und Alcatel-Lucent 2770 OmniVista Quarantine Manager**.



EINFACHES, FLEXIBLES MANAGEMENT

Ihr gesamtes Kommunikationssystem muss sich leicht verwalten und aktualisieren lassen. Das **Alcatel-Lucent OmniVista 4760 Network Management System** vereinfacht die Administration, indem Mitarbeiter mehrere Standorte zentral verwalten können. IT-Mitarbeiter können die Vorteile anspruchsvoller, benutzerfreundlicher Tools zur Bewältigung täglicher Aufgaben nutzen. Dazu zählen Folgende:

- Automatisiertes Hinzufügen, Verschieben und Ändern
- Kontinuierliche Überwachung von Geräten und Verbindungen, Statistiken und des Datenflusses
- Automatisches Reporting, Diagnose und Behebung kleinerer Probleme und Alarme

Mitarbeiter können das System so konfigurieren, dass Alarme generiert werden, bevor eine Situation so ernst wird, dass es zu einer Dienstunterbrechung kommt. Mit einer solchen vorbeugenden Wartung lässt Ihr System Sie, bzw. Ihre Gäste, niemals im Stich.

Ihr Kommunikationssystem muss außerdem vollständig in andere Applikationen zum Hotelmanagement und in Ihr Buchhaltungssystem integriert werden, damit Sie Ihren Gästen zeitgerecht präzise, konsolidierte Rechnungen vorlegen können. Die Netzwerkmanagementsoftware von Alcatel-Lucent ist standardbasiert und offen, damit sie problemlos in Drittanbieterlösungen integriert werden kann.



„Alcatel-Lucent-IP-Telefone sind hervorragend geeignet, da sie zentral verwaltet werden.“

HELENE POIRIER, ICT CONSULTANT BEI EACOM WLL,
TECHNISCHE BERATERIN VON THE BANYAN TREE
DESERT SPA AND RESORT

Partnerschaft mit einem weltweit führenden Anbieter von Kommunikationslösungen

Alcatel-Lucent verfügt über die Technologielösungen, die Sie benötigen, unabhängig davon, ob es sich um ein verbessertes Contact Center, das in Ihr vorhandenes Hotelmanagementsystem integriert ist, oder ein integriertes IP-basiertes Ende-zu-Ende-Sprach- und Datensystem mit kabelgebundenem und kabellosem Sprach-, Daten- und Videoservice handelt.

Wir haben die Weichen für einen Wandel in der Kommunikationsnetzwerktechnologie gestellt und setzen weiterhin auf innovative Wege durch eine Verbindung aller Optionen in Wissenschaft und Technologie mit den Anforderungen unserer Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.alcatel-lucent.de.

SUPPORT-SERVICES IN JEDER PHASE

Der schwierigste Teil bei jeder Bereitstellung liegt in der Notwendigkeit, die problemlose Zusammenarbeit aller Komponenten sicherzustellen. Alcatel-Lucent und sein Netzwerk von Business Partnern bieten eine umfassende Palette von Dienstleistungen an und unterstützen Sie somit bei der Sicherung des langfristigen Erfolgs über den gesamten Lebenszyklus Ihres Kommunikationssystems. Unsere hochqualifizierten und erfahrenen Mitarbeiter stellen speziell auf Sie zugeschnittene Services bereit – vom Audit und der Planung über die Integration und Implementierung bis hin zu Wartung und Ausführung. Wir bieten unter anderem folgende Support-Dienstleistungen an:

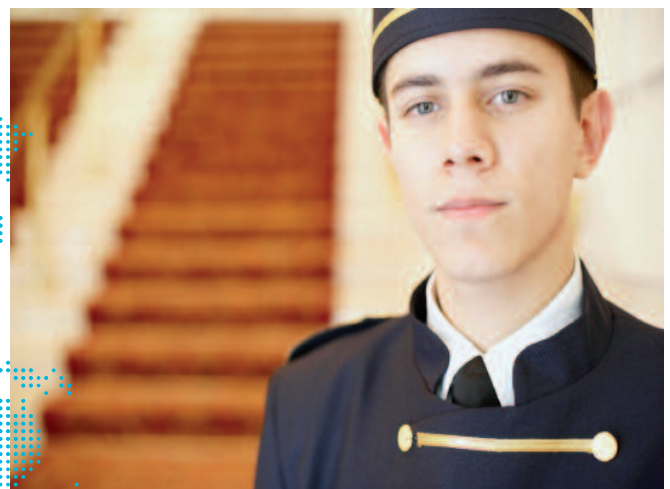
- **Der Lebenszyklus-Service** verhindert Übergangsverluste, sorgt für ein unterbrechungsfreies Kommunikationssystem und hilft, Ihre Betriebs- und Wartungskosten zu senken.
- **Der Software-Support-Service** beinhaltet unbegrenzte Softwareaktualisierungen und einen rund um die Uhr verfügbaren Support.
- **Vorkonfigurierte Lösungen** minimieren Installations- und Integrationskosten.
- **Outsourcing-Service**, der sich im Sinne einer vereinfachten Kommunikation durch einen zentralen Kontaktpunkt, einen Empfang, ein Service Desk, ein Helpdesk und ein Network Operations Center, das rund um die Uhr zur Verfügung steht, auszeichnet.

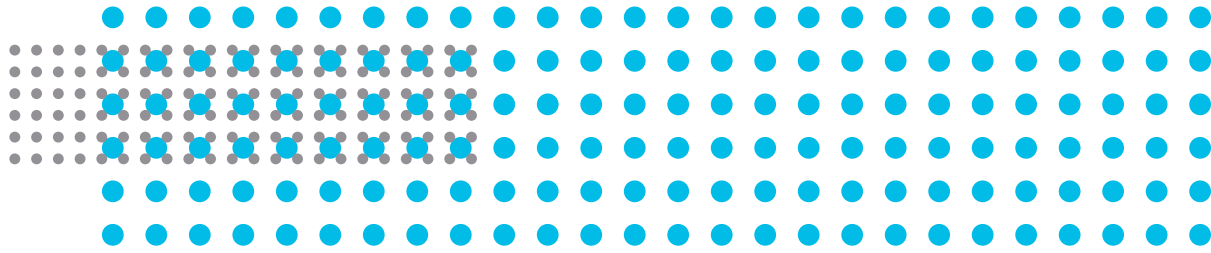
WERTSCHÖPFUNG AUS BRANCHENPARTNERSCHAFTEN

Ein weltweites Netzwerk aus Business Partnern, die durch ein Business Partner-Programm akkreditiert sind, steht Ihnen zur Verfügung, um Sie bei der Auswahl der richtigen Hotelgewerbelösung von Alcatel-Lucent zu unterstützen. Diese Experten berücksichtigen bei der Wahl des passenden Kommunikationssystems für Ihr Unternehmen Ihre speziellen Anforderungen.

Darüber hinaus arbeiten unsere Business Partner mit Ihnen zusammen, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen und sicherzustellen, dass sich Ihr Alcatel-Lucent-System im Einklang mit dem Unternehmenswachstum entwickelt und stets eine hohe Leistung erbringt. Unsere Partner arbeiten mit den Servicemitarbeitern von Alcatel-Lucent zusammen und bieten Ihnen technische und produktbezogene Schulungen, Vertriebsressourcen, Marketing-Unterstützung sowie Professional Services, die Ihnen dabei helfen, Ihr Unternehmen in der heutigen Wettbewerbsumgebung zu profilieren.

Um den erfolgreichen Einsatz Ihres Kommunikationssystems sicherzustellen, ermöglicht Alcatel-Lucent Ihnen außerdem die Nutzung unseres Application Partner-Programms. Durch dieses globale Netzwerk von Systemintegratoren, Hardwareanbietern und unabhängigen Softwareanbietern erhalten Sie Zugriff auf Kommunikationsanwendungen, die speziell für die Hotelbranche konzipiert und für die Verwendung mit den Hotelgewerbelösungen von Alcatel-Lucent, die in dieser Broschüre beschrieben werden, optimiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter www.applicationpartner.alcatel-lucent.com





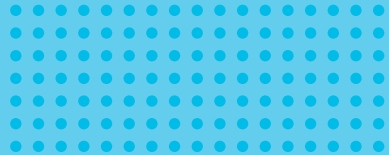
FÜHRENDE UNTERNEHMEN AUS DEM HOTELGEWERBE HABEN SICH ENTSCHIEDEN

Wenn Sie sich den Herausforderungen der modernen, dynamischen Welt stellen, ist branchenspezifische Erfahrung eine ausgezeichnete Rückversicherung. Alcatel-Lucent bietet Kommunikationslösungen an, die weltweit in führenden Hotelunternehmen installiert sind. Dazu zählen beispielsweise:

Accor Hotels
Banyan Tree Desert Spa and Resort
Best Western Hotels
Club Med
Commonwealth Hotel
Compass Nomura Hotels
Crowne Plaza Hunter Valley
Emirates Palace
Four Seasons Hotels
Grand Hyatt Dubai
Hilton Hotels
Hotéis Real Portugal
Hotel Bellevue Palace
Hotel Reservation Service
Intercontinental Hotels and Resorts
Jolly Hotel du Grand Sablon
Kempinski Hotels
Luxe Manor Hotel
Marriott Hotels and Resorts
Mövenpick Hotels
NH Hotels
Oberoi Hotels and Resorts
Outrigger Hotels & Resorts
Park Hyatt Zurich
Park Plaza County Hall Hotel
Radisson Edwardian Hotels
Radisson SAS Hotels and Resorts
Rezidor Hotel Group
Riu Hotels and Resorts
Rotana Hotels
Shangri-La Hotels and Resorts
Single Hotel Eden
Société des Bains de Mer
Sol Meliá Hotels and Resorts
Starwood Hotels and Resorts
Steigenberger Hotels and Resorts
Sungate Port Royal Deluxe Resort Hotel
The Ritz London
The Leading Hotels of the World



Hotelgewerbe



4288267 - DE - 02/2008 - Alcatel Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber - 92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185. Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle anderen Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. Änderungen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. © 2008 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in der EU auf chlorfrei gebleichtem Papier.