

## HotCom - Die First-Class-Lösung für die Hotelbranche

### OVERVIEW



Avaya, einer der führenden Anbieter von Kommunikationssystemen und -dienstleistungen entwirft, entwickelt und managt Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen weltweit. Unsere Aufgabe sehen wir in der Entwicklung von Business Kommunikation nach Maß, die Ihnen durch intelligente Lösungen hilft, Produktivität sowie Rentabilität zu steigern und die Ihnen Freiräume für Ihre Kernkompetenz schafft: mehr Zeit und Ressourcen für Ihre Kunden.

### **Herzlich willkommen zu mehr Effizienz, mehr Komfort, mehr Service im Hotel**

Kaum eine Dienstleistungsbranche reagiert auf konjunkturelle Schwankungen so sensibel wie das Hotel- und Gastgewerbe. Dem gegenüber sind die Ansprüche und Erwartungen der Gäste an Service und Komfort deutlich gestiegen. Gleichzeitig gilt es, gegenüber neuen Trends offen zu bleiben, richtig und rechtzeitig darauf zu reagieren.

Bei anhaltend hohem Kostendruck in der Hotellerie kommt es angesichts dieser Herausforderungen mehr denn je darauf an, unternehmerisch zu denken und zu handeln.

### **HotCom - so dynamisch wie die Hotelbranche**

Hervorragender Service bei hocheffizienter Kostenkontrolle – mit zunehmendem Wettbewerb heute eine der wichtigsten Aufgaben im Hotelmanagement. Deshalb bietet Avaya mit HotCom ein übergreifendes Informations- und Kommunikationssystem für nahezu alle Anforderungen im Hotel.

HotCom wird ständig weiterentwickelt, nimmt Branchenthemen und Tendenzen auf und wächst mit Ihren Ansprüchen. Mit HotCom können Sie Ihre Dienstleistungspalette erweitern, aktualisieren und Ihren Gästen all die Kommunikationsservices bieten, die Ihr Haus von der Konkurrenz abheben. Mit weniger sollten Sie sich nicht zufrieden geben.

### Mehr Zeit für Ihre Gäste

Persönlicher Service und perfekte Dienstleistung kosten Zeit, moderne Kommunikation spart Zeit und schafft neuen Freiraum: Bei Routinearbeiten wie der Erstellung von Arbeitslisten, Buchungsunterlagen und Statistiken reduzieren innovative Anwendungen Aufwand und Kosten. Mit Hilfe durchdachter hotelspezifischer Produkte lassen sich Organisationsstrukturen und Logistikprozesse straffen und optimieren. Komfortable Funktionen machen Ihnen und Ihren Mitarbeitern das Leben rundum leichter und sichern höchste Flexibilität im Einsatz.

### Mehr Komfort für Ihre Gäste

Einer der interessantesten Services, die Sie Ihren Gästen heute bieten können, ist Kommunikation. Avaya HotCom eröffnet Ihnen und Ihren Gästen die Nutzung modernster Kommunikationssysteme im ganzen Haus. Von individuellen Hotel- und Zimmerdiensten über schnurlose DECT-Telefone (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) bis hin zum drahtlosen Internetzugang im Hotelzimmer ist alles drin. Lösungen, die es Ihren Gästen je nach Wunsch erlauben, sich ganz wie zu Hause oder wie im Büro zu fühlen.

### Mehr Chancen im Wettbewerb

Gerade kleinere und mittlere Hotels können sich mit HotCom von Avaya einen deutlichen Vorsprung vor der Konkurrenz sichern und sich in Service, Angebot und Abwicklung durchaus mit großen internationalen Hotelketten vergleichen. Die professionelle Präsentation nach außen, der gezieltere Einsatz von Ressourcen, die Nutzung neuer Kommunikationswege und damit verbundener Potenziale: Moderne Avaya Kommunikationstechnologie plus individualisierte Dienstleistung sind Ihr Schlüssel zum Erfolg.

### Konvergenzlösungen für mehr Wirtschaftlichkeit und Flexibilität

In der Vergangenheit existierten meist zwei Kommunikationsinfrastrukturen isoliert nebeneinander. Das Local- und Wide Area Network (LAN/WAN) für die Datenkommunikation auf der einen Seite und das Netz der TK-Anlagen für die Sprachkommunikation auf der anderen. Beide verfügten über separate Schnittstellen zur Außenwelt. Die IP-Konvergenz hebt diese physikalische und funktionale Trennung auf. Die Übertragung aller Kommunikationsformen wie Sprache, Daten, Fax und Video erfolgt über ein einheitliches multimediales Kommunikationssystem. Die gemeinsame Basis ist das Internet Protokoll IP.

### Die Basis für neue Wege in Ihrer Kommunikation

Die Anforderungen an ein professionelles Hotelkommunikationssystem sind meist sehr spezifisch und individuell. Beispielsweise wollen Sie mit Ihrem Hotel im Internet präsent und per E-Mail erreichbar sein. Sie legen Wert auf professionelle Sprachkommunikation und hohe Verfügbarkeit Ihrer Systeme und Lösungen. Sie wollen an Ihrem PC-Arbeitsplatz eine einheitliche Oberfläche zur effizienten Bearbeitung aller Kommunikationskanäle, wie E-Mail, Fax, SMS und Sprachnachrichten sowie aller Abläufe im Front- und Backoffice. Gleichzeitig wollen Sie diese Funktionalitäten überall und zu jeder Zeit nutzen können. Avaya bietet Ihnen modulare Lösungen, die sich durch höchste Flexibilität und Skalierbarkeit auszeichnen. Grundlage bilden die Avaya Integral Communication Server, die je nach Unternehmensgröße, gewünschter Funktionalität und Umfang eingesetzt werden können.



### **Nahtlose Integration möglich**

Das durchgängige 19 Zoll Design der Communication Server ermöglicht eine nahtlose Integration in die bestehende ITK-Infrastruktur. Gleichzeitig schützen intelligente Mechanismen vor Ausfall des Kommunikationssystems und sichern so die gewohnt hohe Verfügbarkeit.

### **Vorteile die sich auszahlen**

Bei konsequenter Nutzung konvergenter Lösungen zahlt sich die Übertragung von unterschiedlichen Diensten über das IP-Netzwerk für ein Hotel in vielerlei Hinsicht aus und bringt einen schnellen Return on Invest. Zudem unterstützt eine reibungslose und medienübergreifende Kommunikation den professionellen Kundenkontakt und Kundenservice. Die Produktivität von Mitarbeitern wird erhöht und der administrative Aufwand im Hotelunternehmen deutlich reduziert.

### **Die individuelle Lösung für jedes Unternehmen**

Mit dem Integral Communication Center wird Ihre gesamte Hotelkommunikation einheitlich organisiert, so dass auch komplexe Anwendungsszenarien eine einfache und effiziente Lösung finden. Der volle Komfort und die Leistungsfähigkeit herkömmlicher ISDN-Anlagen verbindet sich harmonisch mit der Mobilität und Flexibilität IP-basierter Systeme. Für Ihr Hotel ergeben sich dadurch neue Möglichkeiten für eine professionelle Business Kommunikation. Die Skalierungsmöglichkeiten reichen vom kleinen und mittleren Hotel bis hin zu großen Hotelverbänden mit komplexen Filialstrukturen. Die angebotene Schnittstellenvielfalt ist beachtlich. Neben umfangreichen Amts- und Vernetzungsschnittstellen stehen analoge, digitale, DECT, systemspezifische und IP-basierte Anschlussmöglichkeiten zur Verfügung. Weiterhin lassen sich GSM Endgeräte in die Unternehmenskommunikation integrieren. Zudem können die Avaya Systemtelefone über ein komfortables standardisiertes Bluetooth Interface mit Handsets und PDAs kommunizieren. Die breite Palette von Endgeräten verfügt durchgängig über eine einheitliche Bedienung, die es dem Nutzer einfach macht, alle gewohnten Leistungsmerkmale zu verwenden. Das betrifft auch die neuen Endgeräte der IP-Generation, die sich nahtlos in diese Bedienphilosophie einreihen und den Umstellungsaufwand auf ein Minimum begrenzen.

### **Individueller und bedarfsgerechter Einstieg nach Maß**

Als Alternative zu einer kostenintensiven Komplettumstellung bietet sich die sanfte und nahtlose Integration neuer Technologien in das Hotelnetzwerk.

Hotelinvestoren, unterstützt vom Dienstleister Avaya, entscheiden flexibel, wann, wo und in welchem Umfang die Migration zur IP-Telefonie erfolgen soll. Das bedeutet konkret, dass je nach Bedarf abgegrenzte Bereiche der Kommunikationsinfrastruktur separat oder gemeinschaftlich umgestellt werden können. Ein Mix aus herkömmlicher und IP-basierter Technologie ist möglich – bei Endgeräten, Applikationen, Administration, Gebührenverarbeitung usw. Zudem kann die Implementierung an Standorten, innerhalb eines Gebäudes, Abteilungen und sogar je Arbeitsplatz umgesetzt werden.

Die Antwort von Avaya auf diese vielfältigen Herausforderungen sind Communication Server, die sowohl klassische Telefonieszenarien als auch IP-Telefonie unterstützen. Mit den Avaya Servern können alle Funktionalitäten und der gewohnte Komfort der ISDN-Technologie in die neue Kommunikationswelt übernommen werden.



### **Konzentrieren Sie sich auf Ihr Business**

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, unseren Kunden in möglichst vielen Avaya Kompetenzbereichen zu entlasten. Die Avaya Managed Services bieten Ihnen ein umfangreiches Paket interessanter Dienstleistungen. Von der Carrierauswahl für Telefon- und Datenleitungen, über Controlling- und Security Services bis hin zum kompletten Outsourcing Ihrer Kommunikation. Es umfasst neben der Planung, Finanzierung und Bereitstellung auch den Betrieb Ihrer Kommunikationslösung. Dadurch erzielen Sie betriebswirtschaftliche Vorteile und gewinnen Ressourcen für die Konzentration auf Ihr Kerngeschäft.

### **HotCom von Avaya – die intelligente Branchenlösung für alle Erfordernisse**

#### **Effizientere Wege der Kommunikation**

Kundenindividuelle Reservierungs- und Check-in-Tools, Onlinebuchungen via Internet, zentrale Verwaltung bzw. Nutzung aller Kundendaten, detaillierte Abrechnungs- und Auswertungssysteme für die Gebühren- und Kostenkontrolle und als Basis für die interne Preisgestaltung, DECT-Technik für bessere Erreichbarkeit und mehr Mobilität: Mit dem durchgängigen Informations- und Kommunikationssystem HotCom lassen sich alle hotelspezifischen Abläufe und Arbeitsprozesse schneller, komfortabler und effizienter gestalten.

#### **Hightech-Service vom Feinsten**

Das Kommunikationsangebot Ihres Hotels wird zum Serviceargument: Bei Konferenzen, Kongressen und Tagungen ist der Einsatz modernster Technologien gefragt. ISDN-Übertragungen von Sprache, Daten, Text und Bild sind Standard. Videokonferenzen per Satellit sind längst keine Seltenheit mehr. Fax- und PC-Anschlüsse im Hotelzimmer sind quasi selbstverständlich. Hochleistungsfähige Kommunikation für Ihren Gast – das ist beispielsweise die direkte Durchwahl aufs Zimmer, die individuelle Benutzerführung in acht Sprachen, VoiceMail- und Weck- bzw. Rezeptionsdienste in der im Datennetz gespeicherten Sprache und Internet-Zugang mit Notebook und Modem. Mit HotCom sind Sie fein raus und können Ihrem Gast auch in punkto Kommunikation das Beste bieten.

### **Mobil-Komfort für Gäste und Mitarbeiter**

Nicht nur Mitarbeiter wissen die Vorteile schnurloser Mobilität zu schätzen. Dank DECT-Ausstattung bleibt auch Ihr Gast während Konferenzen, Treffen in der Lobby oder Entspannungspausen immer unter einer Nummer erreichbar. Ein Service, der den Aufenthalt in Ihrem Hause noch angenehmer gestaltet.

### **Familienfreundlich durch Kinderüberwachung**

Mit dem DECT-Überwachungsgerät ermöglichen Sie Ihren Gästen entspannte Stunden außerhalb des Hotelzimmers ohne dass Ihr Kind unbeaufsichtigt ist.

### **Besseres Management**

Neben komfortablen Kommunikationsmerkmalen bietet HotCom eine Reihe leistungsstarker Informationssysteme, die das Hotel-Management erleichtern und unterstützen. Dazu gehören spezielle Software-Module für ein professionelles CRM (Customer Relationship Management) zur Kundenbindung und Kundengewinnung. Gästedateien mit bis zu 50 Suchkriterien können als Marketing- und Sales-Instrumente genutzt werden. Aktuelle Statistiken, zeitnahe Auswertungen, Umsatz-Reports, Reservierungs-Forecasts ermöglichen die gezielte Reaktion und Personal-Koordination. Bessere Auslastung, mehr Produktivität für Mitarbeiter und Management.

### **Zusätzlich drin – Outsourcing und Gebühren-Consulting**

Outsourcing und Gebühren-Consulting im Rahmen von Avaya HotCom kann Ihrem Hotel eine ganze Menge an finanziellen und personellen Ressourcen ersparen. Für Ihr Outsourcing stehen verschiedene Betreibermodelle zur Wahl – inklusive der Planung und Realisierung von „Corporate Networks“.

Avaya Gebühren-Consulting umfasst die optimale Tarif- und Carrierauswahl und das „Least-cost-routing“, also den kostenoptimierten Verbindungsaufbau nach Ihren Vorgaben.

Nur so bleiben Hotelgespräche für Ihren Gast attraktiv und lassen sich zu zusätzlichem Profit im Hotelbetrieb ausbauen.

### **Mit Sicherheit die intelligentere Lösung**

Von der intensiven Beratung über die Planung und Inbetriebnahme von Geräten und Software – bei Avaya erhalten Sie eine clevere Lösung aus einer Hand. Und weil der Hotelbetrieb nie still steht, bieten wir Ihnen neben unserem flächendeckenden Servicenetz einen computergestützten 24-Stunden-Service für die Ferndiagnose und Fernwartung am System. Avaya HotCom besticht auch hier durch umfassenden und übergreifenden Service – zu Ihrer Sicherheit.

### **Ein integriertes Konzept für kleine, mittlere und große Hotels**

#### **HotCom – die Schnittstelle für die Zukunft**

Jedes Hotel stellt andere Anforderungen an ein Informations- und Kommunikationssystem. Die unterschiedlichen Systeme und Ausbaustufen von Avaya HotCom ermöglichen eine optimale Anpassung auf die jeweilige Hotelgröße und -anforderung. Die Basis bildet immer ein Communication Server, der modular erweiterbar und offen für innovative Technologien bleibt. Eine hohe Investitionssicherheit ist in jedem Fall gewährleistet.

### **Selbst für kleine Hotels ganz groß**

Schon kleine Hotels können sich mit HotCom eine vielseitige Hotelkommunikation leisten, die weit über das Standardangebot hinausgeht. Von Ankunft bis Abreise bringt HotCom zahlreiche Komfort-Funktionen für Sie und Ihre Gäste: Freischaltung des Zimmertelefons und Anmeldung für Hotel- und Zimmerdienste schon beim Check-in, automatische Buchung bzw. detaillierte Abrechnung aller Telefongebühren, Info-Ausdruck aller Weckrufe und optisches Signal für eingegangene Nachrichten, Minibarabrechnung, Room-Status und Check-out-Sperre während eines laufenden Telefongesprächs im Zimmer.



## **HotCom – voll ausbaufähig für jede Hotelgröße**

Von ganz klein bis ganz groß: HotCom wächst mit Ihren Ansprüchen, ob als integrierte Gesamtlösung aus mehreren Komponenten oder als Solo-Kommunikationssystem.

Im Rahmen der HotCom-Lösung bietet Avaya einen Schnittstellenserver zur Integration aller gängigen Front-Office-Systeme an. Als „Stand-alone“-Lösung in Verbindung mit den Communication Servern von Avaya können auf diese Weise telefonnahe Funktionen wie Berechtigungsumschaltung, Gebührendatenverwaltung, Nachrichten-Signale, Weckaufträge über ein Rechner-system abgewickelt werden.

### **Einfache Bedienung**

Jede HotCom-Lösung zeichnet sich durch leicht verständliche, am Hotelalltag orientierte Bedienung aus – von der übersichtlichen Gestaltung der Rezeptionstelefone bis hin zur einfachen, selbsterklärenden Software auf gewohnter Windows-Basis. HotCom erspart Ihnen Zeit und Kosten für Schulungen und aufwendige Einweisungen.



## **HotCom PMS – die integrierte Gesamtlösung**

Das Property Management System HotCom PMS ist die modulare Gesamtlösung für Ihr Hotel. Communication Server und Front-Office-System bilden das Kernstück dieser Branchenlösung. Die Hotel-Software setzt sich aus einem Basismodul und aus einer Vielzahl von optionalen Zusatzmodulen zusammen. Über Reservierung, Check-in/Check-out, Leistungsverbuchung und Tagesabschluss hinaus lässt sich HotCom PMS zur multifunktionalen Komfortlösung für Ihr Hotel ausbauen. Sprachspeicher- und Türschlieβsysteme, Energiemanagement, Back-Office-Programme für Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung, Budgetverwaltung, Bankett- und Event-Planung, Einbindung von Kassen- und Rechnungssystemen – HotCom PMS überzeugt mit einer Vielzahl von praxisorientierten Erweiterungen, die Ihnen vor allem eines ermöglichen: mehr individuellen Service für Ihre Gäste.

### **HotCom Event**

Veranstaltungsmanagement leicht gemacht – von der Planung über die Organisation bis zur Buchung von Veranstaltungen.

### **HotCom Sales/Sales Reporting**

Die Info- und Auswertungstools für gezielte Werbemaßnahmen und Verkaufsverhandlungen bis hin zur fundierten Planung Ihres Erfolgs.

### **HotCom HQ im Netzverbund**

Zentrales Datenbank-Management zur Verwaltung, Steuerung und Synchronisierung aller Daten; insbesondere für Hotelketten, Kooperationen und Mischformen.

### **HotCom Fidelity**

Gäste finden, Gäste binden – das Software-Tool für Ihr professionelles und umfassendes Customer Relationship Management.

**HotCom Web**

Die komfortable Reservierungsplattform für Buchungen aus dem Internet. Auf Wunsch mit direkter Schnittstelle zu HotCom PMS.

**HotCom Billbackup**

Elektronische Sicherung, lückenlose Speicherung und uneingeschränkter Zugriff auf alle Rechnungen, die in HotCom erstellt wurden.

**HotCom POS**

Vielseitiges Kassensystem für den effizienten, hochflexiblen und kundenfreundlichen Service in Hotel- und Gastronomie.

**HotCom CTI**

Computer Telephony Integration-Interface für das perfekte Zusammenspiel zwischen Telefonanlage und PC-Kundendatenbank.

**HotCom BCS**

Branchen Communication Server bzw. Schnittstellensystem für den schnellen und zuverlässigen Datenaustausch zwischen Communication Server und Rechnersystemen.

**HotCom Trend**

Aktuelle Themen und Tendenzen in der Hotelbranche: In unserem gemeinsamen Interesse werden wir Branchentrends in HotCom einfließen lassen und adäquate Erweiterungen entwickeln.

**HotCom Service**

Umfassender Service ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Angebots. Wir unterstützen Sie immer und jederzeit – bis hin zum 24-Stunden Software-Support.

**HotCom ASP**

Sie können die integrierte Gesamtlösung auch als ASP-Modell bekommen. Application Service Provider-Lösung für den problemlosen Zugriff auf sämtliche Applikationen über das Internet – ohne Hard- und Software-Installationen im Hotel.



## Über Avaya

Avaya ermöglicht Unternehmen durch Planung, Entwicklung und Management ihrer Kommunikationsinfrastruktur und -lösungen hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Für über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, tragen Avayas integrierte Lösungen dazu bei, den Unternehmenswert zu steigern, die Produktivität zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu schaffen. Für große und kleine Unternehmen ist Avaya der weltweite Marktführer bei sicheren,

zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationsanwendungen und Serviceleistungen über die volle Nutzungsdauer. Avaya fördert maßgeblich die Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation für Business-Anwendungen und zeichnet sich durch ein umfassendes, erstklassiges Leistungsportfolio aus. Avaya unterstützt seine Kunden auf der ganzen Welt bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke, um somit hervorragende Geschäftsergebnisse zu erzielen.

# AVAYA

COMMUNICATIONS  
AT THE HEART OF BUSINESS

[avaya.de](http://avaya.de)