

HiPath Hotel Advanced Version 4.2 Hotel-Applikationsserver

Kommunikationsschnittstelle für Hotel-DV- Systeme

HiPath Hotel Advanced ist eine intelligente Lösung, die den Leistungsumfang einer Kommunikationsplattform für den Front-Office-Bereich im Hotel öffnet und somit eine starke „Verzahnung“ beider Systeme erreicht.

Durch diesen Umstand wird eine Entlastung des Personals erreicht und der Komfort für die Gäste erweitert.

SIEMENS

Global network of innovation

HiPath Hotel Advanced steht für alle Siemens Kommunikationssysteme zur Verfügung. Eine Auflistung befindet sich im Abschnitt Technische Daten.

Für die Hersteller von F/O-Systemen bietet diese Lösung ebenfalls Vorteile da es eine einfache, standardisierte Hotel-Schnittstelle zur Verfügung stellt. Die Protokollbeschreibung ist offengelegt und steht jedem Anbieter von F/O-Lösungen zur Verfügung.

Durch diese Standard-Hotel-Schnittstelle stehen u.a. folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Check-in / Check-out mit Freischalten / Sperren der Telefonberechtigung
- Nameneintrag zur Anruferidentifizierung
- Gesprächskostenermittlung
- Weckserviceeingabe
- Zimmerstatus Eingabe
- Minibarstatus Eingabe
- Nachricht empfangen (Message-Waiting-Lampe)
- Ruhe vor dem Telefon (Do not disturb)
- Verwaltung virtueller Rufnummern

Darüber hinaus können **Erweiterungsoptionen** wie

- Weck Modul
- Voice Mail Modul
- Fax Modul
- oder eine spezielle Gesprächskosten Verwaltungssoftware

integriert werden

HiPath Hotel Advanced richtet sich an Hotels, die bereits über ein branchenübliches Front-Office-System verfügen und dieses an ein TK-System anbinden wollen.

Dies können eigenständige Hotels sowie zu Ketten zusammengeschlossene Hotels sein. In der Praxis sind dies meist mittlere und größere Hotels ab ca. 80 Zimmern.

Für diese Hotels gibt es eine Vielzahl von ausgereiften Front-Office-Systemen.

Leistungsmerkmale

Berechtigungsumschaltung

Bei Check-in werden alle Gastdaten vom Front Office an HiPath Hotel Advanced gesendet, in der Check-in-Datei gespeichert und entsprechend aufbereitet, an das TK-System übergeben.

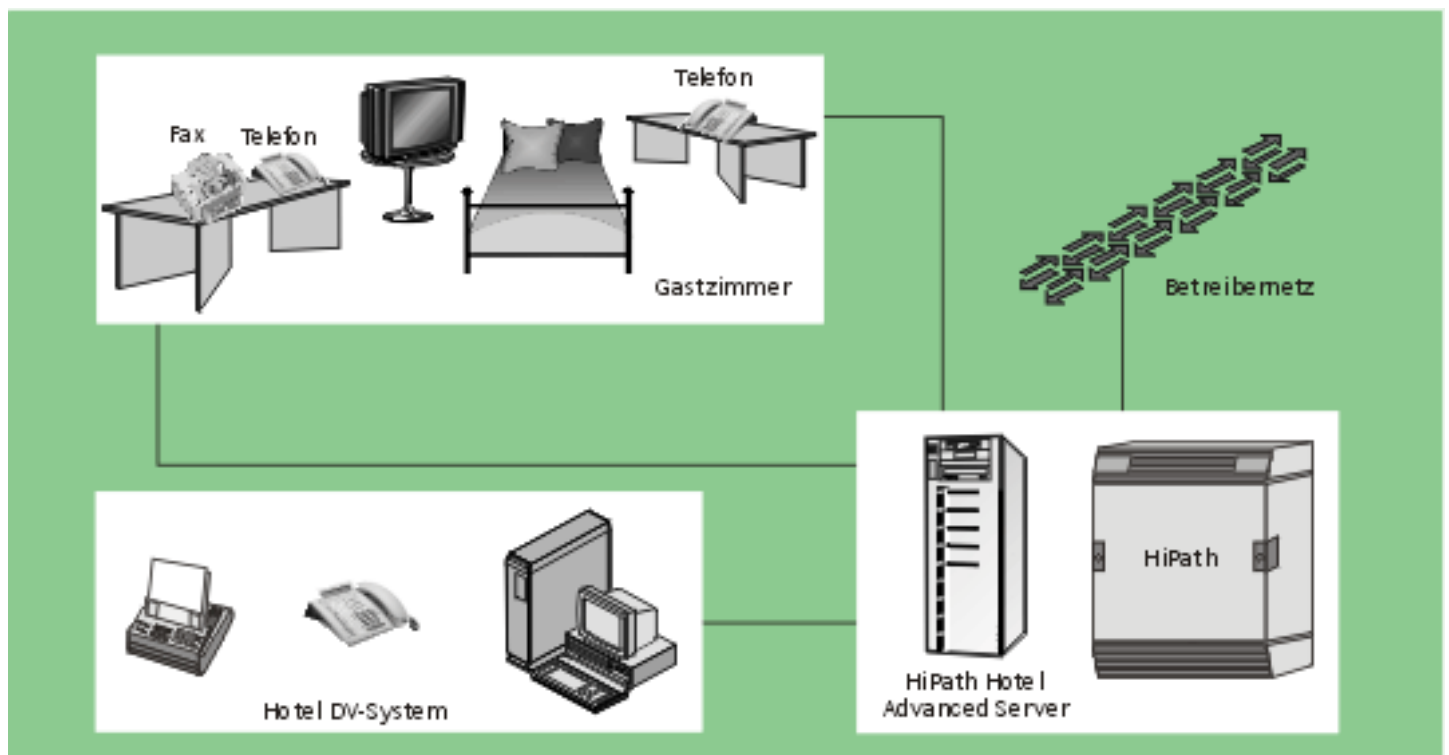
Dabei wird automatisch das Gasttelefon freigegeben.

Ist das optionale Weck- oder Voice Mail Modul installiert kann auch die Information: „Gastsprache“ vom Front-Office-System übernommen werden und damit die Bedienung des optionalen Moduls individuell auf den Gast abgestimmt werden.

Führt der Gast ein Telefonat so werden alle relevanten Gesprächsdaten für die Abrechnung (Datum, Uhrzeit und Zielnummer je Einzelgespräch) erfasst, die Gebühren berechnet und an das Front Office System übertragen.

Sollte das Front-Office-System einmal nicht empfangsbereit sein, werden die Daten zwischengespeichert und, sobald das Front-Office-System wieder betriebsbereit ist, übertragen.

Bei Check out wird automatisch das Gasttelefon für externe Anrufe gesperrt und damit verhindert das unbefugt Kosten verursacht werden können.



Nameneintrag zur Anruferidentifizierung

Beim Check-in wird gleichzeitig der Gastname im TK-System hinterlegt und bei Gastanruf z. B. an der Rezeption im Display der digitalen Telefone angezeigt.

Beim Check-out wird dann der Gastname wieder gelöscht.

Gesprächskostenermittlung ... über Zählimpuls

Die von der Telefongesellschaft gesendeten Tarifeinheiten werden vom TK-System an HiPath Hotel Advanced übertragen. Dort werden die Gesprächskosten aufgrund des vorkonfigurierten Einheitenpreis, berechnet und dann mit allen relevanten Daten an das Front-Office-System übertragen.

... über Zuschlagstabelle

Zu den von HiPath Hotel Advanced berechneten Gesprächskosten können über eine Tabelle Zuschläge addiert werden. Der so errechnete Gesprächspreis wird anschließend an das Front-Office-System übertragen.

... über Zielnummerntabellen

Werden von der Telefongesellschaft keine Zählimpulse übermittelt, so erfolgt die Gesprächskostenberechnung in HiPath Hotel Advanced über konfigurierbare Tariftabellen, Zeittarife und Tarifzuordnungen. Unter Verwendung der Zielrufnummer, der Dauer und der Uhrzeit werden die Gesprächskosten ermittelt und an das Front-Office-System übertragen.

Weckserviceeingabe

Der Weckdienst wird von HiPath Hotel Advanced autonom geführt. Die Eingabe der Weckzeit wird dabei nach drei Arten unterschieden:

Weckaufträge vom Gasttelefon ohne Sprachführung

Der Gast gibt die gewünschte Weckzeit direkt über die Tastatur an seinem Telefon ein.

Weckauftrag vom Gasttelefon mit Sprachführung (optional)

Ist das optionale Weck Modul installiert, wird der Gast bei der Eingabe seines Weckwunsches durch eine Sprachführung (individuell bis acht Sprachen möglich) unterstützt.

Weckaufträge vom Front-Office-System

Hat der Gast an der Rezeption einen Weckwunsch hinterlegt, so werden Zimmernummer und Weckzeit nach Eingabe der entsprechenden Daten durch das Rezeptionspersonal automatisch vom Front-Office-System an HiPath Hotel Advanced übertragen.

Zur Durchführung der Weckaufträge überprüft HiPath Hotel Advanced ständig seine interne Weckauftragsdatei und ruft bei Erreichen der eingetragenen Weckzeit den Gast an.

Nimmt der Gast den Telefonhörer nach einer Anzahl Weckanrufe nicht ab, wird nach einer einstellbaren Zeit ein erneuter Ruf aktiviert. Zum Front-Office-System werden alle Weckversuche, ob positiv oder negativ, übertragen und protokolliert

Mit dem Check-out wird ein noch aktiver Weckauftrag gelöscht.

Zimmerstatuseingabe

Der Zimmerstatus kann vom Zimmerpersonal über das Gasttelefon eingegeben werden. Diese Information wird dann unverzüglich von HiPath Hotel Advanced an das Front-Office-System weitergeleitet.

Ohne Sprachführung

Ist kein Voice-Mail-Modul installiert, so wird die Eingabe des Zimmerstatus mit einem Hinweiston quittiert.

Mit Sprachführung (optional)

Ist das optionale Voice-Mail-Modul installiert, werden die Zimmerstatuseingaben durch eine Sprachführung unterstützt.

Minibarentnahme

Ohne Sprachführung

Bei Feststellung eines Minibarverbrauchs im Gastzimmer können entnommene Artikel vom Zimmerpersonal direkt über das Gasttelefon gebucht werden. Um Fehleingaben auszuschließen, wird jede Minibareingabe mit einem Hinweiston quittiert.

Wahlweise können für die Minibarartikel die Artikelnummern (max. 6stellig) oder Saldobeträge sowie eine Personalkennziffer eingegeben werden. Bei der erweiterten Minibarfunktion kann jede Eingabe auch über das Telefon storniert werden.

Alle Eingabedaten werden transparent zum Front-Office-System übertragen.

Mit Sprachführung (optional)

Ist das optionale Voice-Mail-Modul installiert werden die Minibareingaben vom Gasttelefon durch eine Sprachführung unterstützt. Das Voice-Mail-Modul überprüft die Eingaben und liefert eine Sprachrückmeldung. Damit wird sichergestellt, dass Falscheingaben sofort auffallen und korrigiert werden können. Die Eingaben werden anschließend zum Front-Office-System weitergeleitet.

Voice-Mail-System (optional)

HiPath Hotel Advanced verfügt über ein optionales Voice-Mail-Modul, welches speziell für den Einsatz im Hotel zugeschnitten ist. Da dieses Voice-Mail-Modul mehrere Sprachen parallel unterstützt, kann es individuell auf die Bedürfnisse des Hotels zugeschnitten werden. Bei der Installation können bis zu 8 Sprachen aus dem Pool der aktuell möglichen Sprachen ausgewählt werden. Checkt nun ein Gast ein, so wird „seine“ Sprache beim Check-in vom Front-Office-System erfasst und an HiPath Hotel Advanced weitergeleitet. HiPath Hotel Advanced öffnet sodann eine Voice-Box für diesen Gast und stellt die Sprachführung auf „seine“ Sprache um. Durch die Umzugsfunktion der Voice Mail kann der Gast innerhalb des Hotels umziehen, ohne seine Voice-Nachrichten zu verlieren. Beim Check-out wird am Front-Office-System geprüft, ob eventuell noch nicht abgehörte Nachrichten vorliegen und erst dann wird die Voice-Box gelöscht.

Darüber hinaus bietet das Voice-Mail-Modul die Sprachführung bei den Diensten „Weckservice, Minibar und Zimmerstatus“ an.

Das Voice-Mail-Modul von HiPath Hotel Advanced besteht aus zwei Komponenten:

- Modul Weckeinrichtung
- Modul Voice Mail incl. Weckeinrichtung, Minibar und Zimmerstatus

Nachricht empfangen (Message- Waiting- Lampe)

Nachrichten, die während der Abwesenheit eines Gastes eintreffen, können über das Front-Office-System durch „Setzen“ der Message-Waiting-Lampe am Gasttelefon signalisiert werden.

Unter bestimmten technischen Voraussetzungen ist es möglich, auch analoge Gasttelefone mit Message-Waiting-Lampen auszustatten.

Ruhe vor dem Telefon (Do-not- disturb)

Dieses Leistungsmerkmal eines Zimmertelefons kann im TK-System vorkonfiguriert werden und bei Bedarf vom Front-Office-Personal gesetzt werden.

VIP Rufnummer

Um besonderen Gästen (VIP-Gästen) bei jedem Aufenthalt auch in unterschiedlichen Zimmern immer die gleiche Rufnummer zur Verfügung zu stellen kann bei Bedarf eine zusätzliche, virtuelle Rufnummer durch das Front-Office-Personal vergeben werden.

Dabei gewährleistet HiPath Hotel Advanced, dass diese virtuelle Rufnummer der realen Rufnummer auf dem Zimmer zugeordnet wird. Mit dem Check-out wird diese Zuordnung wieder aufgehoben.

Mit diesem Leistungsmerkmal kann auch eine **virtuelle Faxlösung** realisiert werden. Somit ist gewährleistet das ein Fax für einen bereits abgereisten Gast nicht in die Hände seines Zimmernachfolgers gelangt.

LAN-Schnittstelle

HiPath Hotel Advanced kann sowohl über V.24 als auch über LAN an das Front-Office-System und das TK-System angeschlossen werden.

Cordless Telefone *

Dem Hotelgast kann ein Cordless Mobilteil für die Dauer seines Aufenthaltes zur Verfügung gestellt werden. Beim Check-in wird die Rufnummer des Mobilteils dem Gastzimmer zugeordnet. Der Gast ist somit unter seiner Zimmerrufnummer jederzeit erreichbar. Die Gesprächskosten werden automatisch auf die Zimmerrechnung transferiert. Beim Check-out, wird die Zuordnung zum Zimmer wieder gelöscht.

Umschaltung der Sprache im Endgeräte-Display *

Beim Check-in wird, abhängig vom Front-Office-System, die Nationalität des Gastes erfasst. Diese Information wird an HiPath Hotel Advanced weitergeleitet. Befindet sich im Gastzimmer ein digitales System Telefon mit Display, wird die Benutzeroberfläche automatisch auf die Landessprache (wenn verfügbar) des Gastes umgestellt.

HiPath Hotel Advanced Client

Häufig kommt es vor das Gäste beim Operator (Telefonzentrale) anrufen, um sich wecken zu lassen oder Telefonberechtigungen ändern zu lassen.

Um den Operator in die Lage zu versetzen, gewisse Hotel-Funktionen nutzen zu können, kann auf seinem PC die Komponente HiPath Hotel Advanced Client eingesetzt werden.

Diese Komponente kann auf einem beliebigen Windows NT oder Windows 2000 PC installiert werden. Damit kann der Operator folgende Funktionen nutzen:

- Weckaufträge eingeben,
- Telefonberechtigungen ändern,
- Message-Waiting-Lampe setzen bzw. löschen,
- Do-not-disturb-Funktion setzen.

Der PC muss mit dem HiPath Hotel Advanced Server über LAN verbunden sein.

Auswertung der Gesprächskosten für Verwaltungstelefone über WinAccount (optional)

In vielen Fällen ist es gewünscht, auch die Telefonkosten der Verwaltung im Hotel erfassen zu können, was im Rahmen eines Front-Office-Systems jedoch nicht immer möglich ist. Um diesem Wunsch Rechnung zu tragen, wurde die optionale Gebührenlösung WinAccount entwickelt. WinAccount speichert alle anfallenden Gesprächsdaten in einer eigenen Datenbank und stellt sie zur Auswertung in Form unterschiedlichster Reports zur Verfügung.

Hicom Teleservice

Durch die mitgelieferte Teleservicesoftware und Anschaltung eines Modems ist der jeweilige Siemens-Service in der Lage, schnell und unkompliziert den Caracas-Link-PC aus der Ferne zu betreuen und Fehler zu beheben.

* Nur Hicom 300 H und HiPath 4000

Technische Daten

TK-System

- Hicom 150 E Modular ab V1.0
- Hicom 150 E/H (Modelle OfficeCom und OfficePro)
- Hicom 300 E/H ab V1.0
- HiPath 3550 / 3750 ab V1.0
- HiPath 4000 ab V1.0

Schnittstellen zu Hicom

Folgende Systeme sind anschaltbar:

- V.24
 - Hicom 150 E Modular
 - Hicom 150 E/H (Modelle OfficeCom und OfficePro)
 - Hicom 300 E/H
 - HiPath 3000
- S₀
 - Hicom 150 E (Modelle OfficeCom und OfficePro) ab V 2.2
 - Hicom 150 H ab V1.0
 - HiPath 3000
- LAN
 - Hicom 300 E/H ab V1.0
 - HiPath 4000

Server PC

- CPU Pentium III 866/133
- VGA Monitor 15 Zoll
- Arbeitsspeicher 256 Mbyte (512 Mbyte beim Einsatz des Hotel Voice-Mail-Systems)
- Festplatte 20 Gbyte
- HD Laufwerk 3,5"
- CD Rom Laufwerk
- Serielle Schnittstelle Com 1/2 on board (weitere über optionale Multiportkarte)

Client PC für WinAccount

- CPU Pentium II 350/100 incl.Tastatur
- VGA Monitor 15 Zoll
- Arbeitsspeicher 32 Mbyte
- Festplatte 3,2 Gbyte
- HD Laufwerk 3,5"
- CD Rom Laufwerk

Netzwerkoption

- Etherlink III/16 PCI
- LAN-Karte 3 Com EL III

Stromversorgung (USV) optional

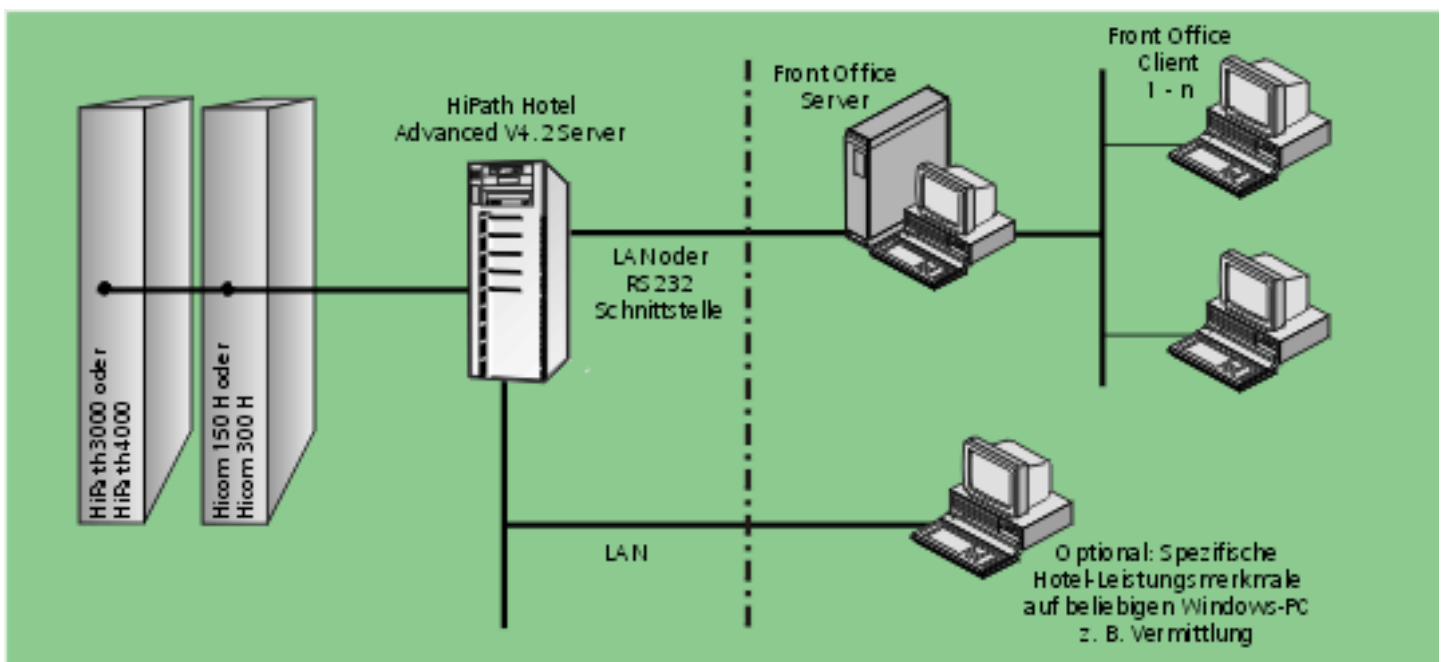
Bei Netzausfall wird der Server-/Client-PC für 10 Minuten mit Spannung versorgt. Dauert der Spannungsausfall länger, werden die Applikationen heruntergefahren. Die Stromversorgung muss mit dem PC über ein V.24-Kabel verbunden sein.

Software

Version 4.2

Betriebssystem

Microsoft Windows® 2000 Professional



Systemkonfiguration

Unsere Stärke - Ihr Vorteil

Siemens gilt weltweit als Wegbereiter des Fortschritts der Informations- und Kommunikationstechnologie. Kein anderer bietet Ihnen ein ähnlich umfassendes und innovatives Produkt-Portfolio.

Mit der einzigartigen Siemens Konvergenz-Architektur HiPath eröffnen Sie Ihren Kunden einen sicheren und flexiblen Migrationsweg in die Welt innovativer IP-Konvergenz-Lösungen.

www.hipath.de

© Siemens AG 2002 • Information and Communication Networks • Hofmannstr. 51 • D-81359 München

Bestell-Nr.: A31002-E1300-A210-4-29

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden. Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland.