

Hospitality Service Center V2.6

für HiPath® 3000/4000 von Siemens Enterprise Communications

Vorteile für die Gäste

besserer und schnellerer Service
persönliche Note durch Gast-
Erkennung (auf dem Display)
VIP-Gäste genießen kürzere
Reaktionszeiten

Vorteile für Hotels

Personal wird effizienter
eingesetzt um hochwertigen
Service zu gewährleisten
alle Funktionen sind integriert
und gut sichtbar in der intuitiv
gestalteten grafischen
Benutzeroberfläche
geringer Schulungsaufwand
erforderlich



HSC Connect:

Der HSC Connect Hotel Applikationsserver ist eine intelligente Kommunikationslösung, welche in Verbindung mit einem Siemens HiPath® Kommunikationssystem das volle Leistungsspektrum im Hotel Front Office Bereich abbildet. Dies entlastet das Hotelpersonal und erhöht den Komfort für die Gäste. Die Gateway-Funktion der Verbindungseinrichtung zwischen HiPath- und Front-Office (F / O)-System dient als Basisanwendung. HSC Connect vermittelt zwischen HiPath 3000, HiPath 4000 und dem Front-Office-System. Dies bietet der F / O Systemhersteller mit einer einfachen, standardisierten Hotel-Schnittstelle. Die Protokollbeschreibung gilt für alle F/O-Lösungsanbieter.

- **Neue Standards setzen**

bietet schnellere Hilfe, verbesserten Komfort und erhöht die Zufriedenheit der Gäste

- **Sichere Einsetzbarkeit**

Integrieren und testen Sie unser HSC-System in 30 Tagen Übergangszeitraum

- **Vielfältigkeit**

Offene Interface-Funktionen für den unterschiedlichsten Datenaustausch

HSC Entry:

HSC Entry ist für kleine und mittlere Hotel-Segmente entwickelt. Alle hotelbezogenen Funktionen stehen als Cloud-Service mit folgenden features zur Verfügung:

- Client / Server-basiertes System mit lokaler PBX- Schnittstelle
- Reservierungsfunktionalität
- Gruppen- oder individueller Check-in / Check-out
- Zimmer- & Belegungs-Assistent / Gästeverzeichnis
- Weckruf
- Voice Mail
- Minibar-Verwaltung
- Fakturierung
- Schnittstelle zum Online-Buchungssystem
- Onlinebuchungsmodul für Hotel Internet-Portal



<http://hotel.pse-pk.com>

Offenes System

HSC ist als offenes System entwickelt.

In der Grundkonfiguration unterstützt es die wichtigsten Integrationen für PBX, PMS oder High-Speed Internetzugriff. Weitere Integrationen sind problemlos möglich durch die offene System-Architektur. Diese sichert zukünftige Investitionen und erfordert nur minimale Client- Hardware.

Technischer Support

Installation und Setup
Wartung
Software Support
Hardware Support

Hospitality Service Center Connect:

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

- Check-in / Check-out mit Freischaltung / Sperren der Telefonberechtigung
- Namenseintrag zur Anrufer-Identifizierung
- Gesprächskostenermittlung
- Weckservice Eingabe
- Zimmerstatus Eingabe
- Minibarstatus Eingabe
- Nachricht empfangen (Message-Waiting-Lampe)
- Bitte-nicht-stören-Funktion (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.

HSC Connect 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.

LEISTUNGSMERKMALE

Berechtigungsumschaltung

Bei Check-in werden alle Gastdaten vom Front Office an HSC Connect 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 unbefugte Kosten verursacht werden können.

Namenseintrag 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 der Gastname wieder gelöscht.

Gesprächskostenermittlung... über Zählimpuls

Die von der Telefongesellschaft gesendeten Tarifeinheiten werden vom TK-System an HSC Connect übertragen. Dort werden die Gesprächskosten aufgrund des vorkonfigurierten Einheitenpreises berechnet und dann mit allen relevanten Daten an das Front-Office-System übertragen.

... über Zuschlagstabelle

Zu den von HSC Connect 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 HSC Connect über konfigurierbare Tarifstabellen, 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 HSC Connect autonom geführt. Die Eingabe der Weckzeit wird dabei nach drei Arten unterschieden:

Check-in/Check-out

alle Gastdaten werden vom Front-Office-System an HSC Connect geschickt.

Beim Ein-, bzw. Auschecken werden die Daten gespeichert und an die HiPath übertragen

HSC

Sowohl für das kleinste Hotel bis hin zu den großen Hotelketten HSC integriert alle telefonbasierten Dienste und stellt sicher, dass der Gast ein Höchstmaß an Aufmerksamkeit genießt.

- **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 HSC Connect übertragen.

Zur Durchführung der Weckaufträge überprüft HSC Connect ständig seine interne Weckauftragsdatei und ruft bei Erreichen der eingetragenen Weckzeit den Gast an.

Nimmt der Gast den Telefonhörer nach einer bestimmten 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 HSC Connect 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 Gästezimmer 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**

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.

VoiceMail System (optional)

HSC bietet eine Schnittstelle zur Anbindung von IVR/ Voicemail Systemen, über die verschiedene Funktionalitäten realisiert werden. Eingabe von Weckrufeinträgen und Zimmerstatusänderungen vom Zimmertelefon aus, sowie die Eingabe von Minibarverbrauchsdaten und der Möglichkeit Voice-Mail-Boxen für Zimmer zu nutzen. (z.B.HiPath Xpressions).

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.

Bitte-nicht-stören-Funktion (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 HSC Connect, 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, dass ein Fax für einen bereits abgereisten Gast nicht in die Hände seines Zimmernachfolgers gelangt.

Wartung

Unser Service stellt sicher, dass Sie immer Zugriff auf die aktuellste Software-Version haben

Flexible GUI

Alle Funktionen sind auf einen Blick mit einem flexiblen Graphical User Interface (GUI) darstellbar und einfach zu verwenden

Möglichkeit zum Datenaustausch über offene Schnittstellen

HSC V2R5 bietet eine ODBC- und eine einfache, dateibasierte Schnittstelle, um verschiedenste Daten importieren und exportieren zu können. So können z. B. Personal- bzw. Mitgliederprogrammdateien mit anderen Systemen ausgetauscht bzw. zu diesen transferiert werden. Ein Servicepaket (Professional Service) für alle erforderlichen Anpassungen oder Upgrades ist verfügbar.

Mehrere HiPath 4000 Systeme

HSC Connect unterstützt mehrere HiPath 4000-Systeme an Remote-Standorten.

Umschaltung der Sprache im Endgeräte-Display*

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

verfügbar) des Gastes umgestellt.

HSC Connect Komponente

Häufig kommt es vor, dass 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 HSC Connect Client eingesetzt werden. Diese Komponente kann auf einem PC mit Java 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 HSC Connect Server über LAN verbunden sein.

Systemanforderungen

TK System

- HiPath 3000 V8.0 oder neuer
- HiPath 4000 V5.0 oder neuer

Server

- **Processor** (x86) min. 2,8 GHz
- **RAM** min. 4GB
- **HDD** min. 80GB, RAID 1 oder RAID 5 empfohlen
- **Operating System** Windows XP oder neuer, Windows 2003 Server oder neuer (Server-Plattform empfohlen), Linux Ubuntu Server
- **Network Interface** 2 x Network Card (1 x Kunde LAN, 1 x HiPath LAN)
- **Optional** CAPI kompatibel ISDN Karte für Weck-Eintrag
- **Arbeitszeit** 24 Stunden pro Tag

HSC Client

- **Processor** (x86) min. 2,8 GHz
- **RAM** min. 1GB
- **HDD** min. 80GB
- **Operating System** Windows XP, Windows Vista, Windows 7 with JRE

HSC Appliance

HSC Hardware Appliance

Die HSC Hardware Appliance ist eine Lösung speziell für kleine und mittlere Hotels. Sie unterstützt bis zu 300 Zimmer-Konfigurationen und bietet alle Funktionen der HSC-Server-Anwendung.

HSC Hardware Appliance ist eine All-in-One-Lösung, bestehend aus Hardware, Linux-Betriebssystem und vorinstallierte HSC-Server-Anwendung.

Durch den Einsatz der SSD-Technologie (Solid-State-Disk) ist die Appliance fast geräuschlos, energiesparend und unempfindlich gegenüber Erschütterungen, sowie frei von mechanischen und beweglichen Teilen im Gegensatz zu üblichen Festplatten.

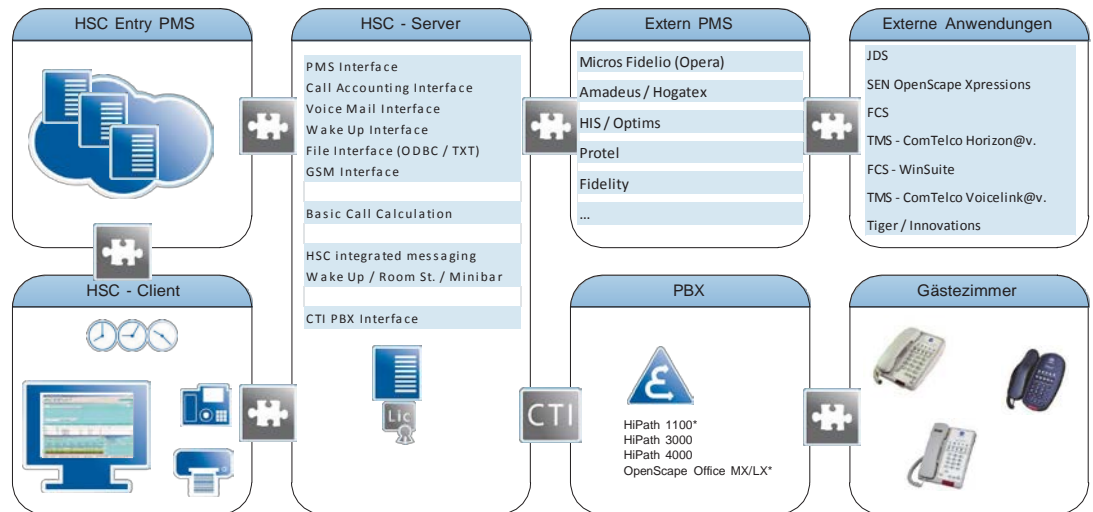
HSC Virtual Appliance

Durch den Einsatz von Virtualisierung kann die verwendete Hardware weitestgehend selbst bestimmt werden. Virtualisierung bringt erhebliche Verbesserungen bei der Auslastung, Effizienz, Flexibilität und Verwaltungsfähigkeit der Hardware mit sich und senkt somit die Kosten.

HSC Virtual Appliance ist eine All-in-One-Lösung, bestehend aus Linux-Betriebssystem und HSC Server Anwendung.

* geplant für nachfolgende Versionen

Technische Übersicht



Sicherheit und

Zuverlässigkeit

HSC ist mit mehreren

Sicherheitsmechanismen

ausgestattet.

Web-basierte

Architektur

Die Clientinstallation

und Wartung ist durch

eine webbasierte

Architektur leicht

durchführbar

HSC Connect Hardware Appliance

Copyright © PSE d.o.o., 01/2012
Dolenjska cesta 318, SI-1291 Škofljica

Reference No.: PSE-

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.

Hicom, HIPath, OpenScape, Optiset E, optiPoint and OpenStage sind registrierte Marken der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Windows® ist registrierte Marke der Microsoft Corporation in den USA und anderen Ländern.

Linux® ist registrierte Marke der Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Java® ist registrierte Marke von Oracle und / oder ihrer Tochtergesellschaften. Alle anderen Firmen-, Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Marken ihrer jeweiligen Inhaber.



<http://hotel.pse-pk.com>

Hospitelly GmbH & Co. KG · Hans-Sachs-Str. 3 · 90599 Diethenhofen

Tel.: +49 (9824) 9233 970 · Fax: +49 (9824) 9233 979

www.hospitelly.com · info@hospitelly.com