

«Die neue Kommunikationsanlage ist viel einfacher.»

sagt Brigitte Bloch-Aeby, Inhaberin und Direktorin des Hotels Metropol in St. Gallen.



Vereinfachung für alle.

Die Ausgangslage.

Das komfortable und moderne ***Hotel Metropol befindet sich unmittelbar beim Hauptbahnhof in St. Gallen und gehört zu den traditionsreichsten Häusern der Olma-Stadt. Mit 31 modern eingerichteten Zimmern, gepflegtem Service und Ambiente sowie praktischen Meeting- und Konferenzräumen bietet das Metropol für Business- und Transit-Kunden ein attraktives Preis-/Leistungsangebot.

2004 begann die Besitzerfamilie Bloch mit einer umfassenden Renovation vom Keller bis zum Dach. Alles wurde technisch auf den neusten Stand gebracht. So auch die Telefonzentrale, welche noch immer ein wichtiges Komfortelement in der Hotellerie ist. Neue Kommunikationsbedürfnisse der Gäste sowie des Betriebs wurden durch die bestehende PBX-Anlage nicht mehr abgedeckt. Bessere Erreichbarkeit und vereinfachte organisatorische Abläufe waren die Ansprüche an die neue Kommunikationslösung. Diese musste ausbaufähig sein und mit dem Check-In System kombiniert werden können.

Internet-by-Call, d.h. die Einwahl ins Internet über die Telefonleitung, bei der nur die effektive Onlinezeit bezahlt wird, liegt im Trend und zahlreiche neue Tarifmodelle bieten die Möglichkeit der Einsparung von Telefonkosten. Jedoch nur, wenn man diese auch erfassen, berechnen und weiterverrechnen kann.

Die Lösung.

Für Brigitte Bloch-Aeby stand von Anfang an fest, für die Evaluation einer neuen Kommunikationsanlage ausschliesslich die Spezialisten von Swisscom Solutions beizuziehen. Die sorgfältige Bedürfnisabklärung führte zu einem massgeschneiderten PBX-Konzept.

Die neuentwickelte HospiX Entry Software von MSI Solutions in Kombination mit einer HiPath PBX von Siemens erfüllen die gestellten Anforderungen. Die von Swisscom Solutions installierte MSI-Lösung bietet genau jene Features, die speziell auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Beherbergungsbetrieben zugeschnitten sind.

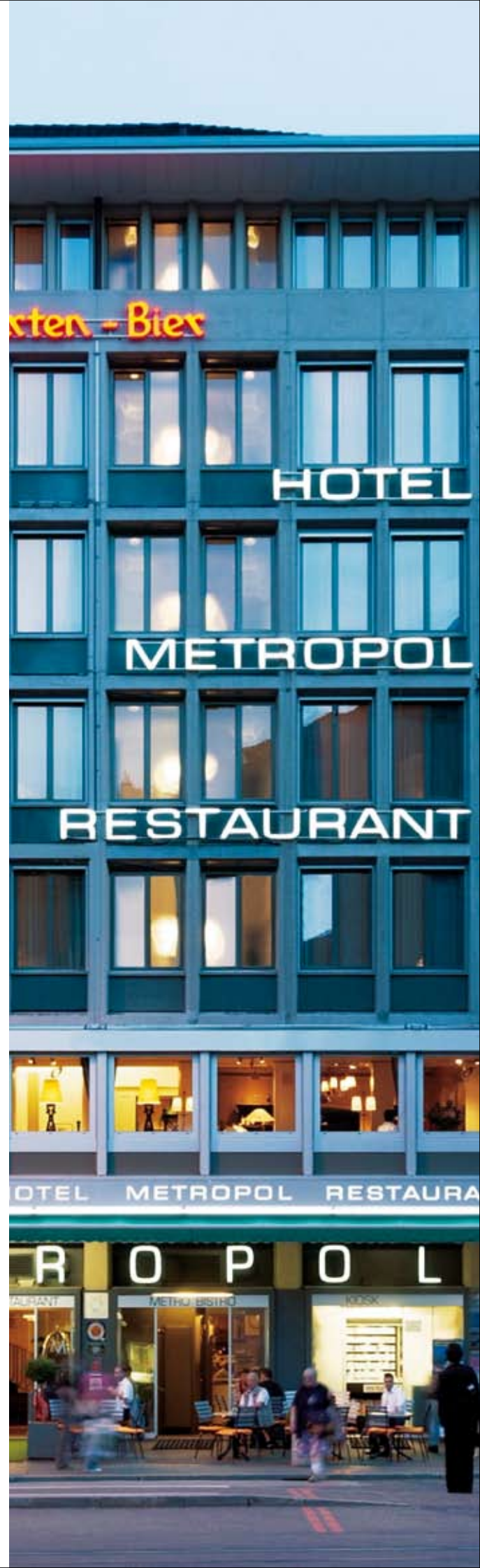
Seit jeher haben diese Betriebe sehr spezifische Anforderungen im Bereich Kommunikation. Sei es die Berechtigungsumschaltung, der automatisierte Weckruf, die genaue Erfassung der Telekommunikationsdaten oder die flexible Leistungsverrechnung. HospiX Entry ist mit seinem umfangreichen Leistungsangebot auf diesen Bedarf abgestimmt.

Der Kundennutzen.

Die neue Lösung bietet dem Hotel Metropol zahlreiche Vorteile. Das Programm zeichnet sich durch einfache Bedienbarkeit aus und hilft so Zeit zu sparen und Fehler zu vermeiden. Zu den weiteren Vorteilen zählen der Namenseintrag zur Anruferidentifizierung, die Abrechnung aller Kommunikationsleistungen, die Steuerung der Kommunikationsberechtigung sowie die Erstellung von Rechnungen. Optional kann auch ein Export zu Front-Office-Systemen eingerichtet werden.

Bei der Anreise wird jedem Gast ein Zimmer zugeordnet und seine Kontaktdaten erfasst. Auch wird die An- und Abreise von Gästegruppen unterstützt. Durch HospiX Entry werden der Zimmerstatus («frei», «belegt» oder «reinigen») sowie die bereits aufgelaufenen Beträge angezeigt, wodurch Managementaufgaben erleichtert werden. Es können jederzeit Rechnungen erstellt und durch eine frei veränderbare Kopf- und Fusszeile dem Beherbergungsbetrieb angepasst werden.

Die verrechneten Leistungen müssen nicht mit den tatsächlich anfallenden Kosten übereinstimmen. So können die Gebühren für Telefonate und Internetnutzung frei definiert werden. Dadurch kann aktiv Tarifmarketing betrieben werden und der Nutzungsgrad der Telefonanlage erhöht werden. Der erzielbare Gewinn kann in kürzester Zeit selbst die Investitionskosten der Telefonanlage amortisieren.





Interview mit Brigitte Bloch-Aeby,
Inhaberin und Direktorin des
***Hotels Metropol in St. Gallen.

«Wir wollen unsere Gäste glücklich machen.»

Swisscom Solutions:

Wie ist Ihr Hotel im Markt positioniert?

Brigitte Bloch-Aeby:

Wir bieten unseren Gästen aus Business und Tourismus einen Rund-um-Service mit Charme und Stil. Dies mit eigenen Restaurants, 31 modern eingerichteten Zimmern und den heutigen Bedürfnissen entsprechenden Sitzungs- und Tagungsräumen. Dazu kommt unser zentraler Standort mitten in der Stadt St. Gallen.

Swisscom Solutions:

Auf welcher Basis kam die Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions zustande?

Brigitte Bloch-Aeby:

Wir haben immer Wert darauf gelegt, alle Telekommunikationsleistungen aus einer Hand zu bekommen. Daher gehörte Swisscom schon immer zu unseren bevorzugten Partnern. Als wir den Komplett-Umbau und die umfangreichen Renovationsarbeiten in Angriff nahmen, bestand für uns nie ein Zweifel, dass das neue Kom-

munikationskonzept durch Swisscom Solutions erstellt wird.

Swisscom Solutions:

Wo sehen Sie die wichtigsten Vorteile Ihrer neuen Telekommunikations-Anlage?

Brigitte Bloch-Aeby:

Zuerst muss ich sagen, dass die neue Anlage viel einfacher ist als die alte und viel mehr bietet. Zum Zweiten ist das System sehr zuverlässig. Bereits beim Check-in werden die Bedürfnisse des Gastes erfasst und gleichzeitig in der Software hinterlegt. Beim Check-out ist dann alles fein säuberlich auf der Rechnung aufgeführt. Wesentlichen Anteil an diesem neuen Komfort hatte die gute Schulung durch Swisscom Solutions, die uns von Beginn weg so erfolgreich mit der neuen Anlage arbeiten liess.

Swisscom Solutions:

Wir danken für das Gespräch.

Weitere Informationen unter:
www.swisscom.com/solutions