

Einchecken am Telefon

Das Telefon ersetzt den PC an der Rezeption

Sigurd Schobert

Um kleineren Hotels und Pensionen die Anschaffung einer teuren Software zu ersparen, bietet ein Hersteller für eine Reihe seiner TK-Anlagen zusätzliche, nützliche Funktionen für das Ein- und Auschecken eines Gastes an. Die Bedienung erfolgt einfach über die Funktionstasten des angeschlossenen Rezeptionstelefon.

Auch Hotels unterliegen den Gesetzen, die überall in der Wirtschaft gelten. Die Stärke im Wettbewerb wird nur durch effektive, kostengünstige und kundenfreundliche Abläufe und Verfahren erreicht. Die personal- und kostenintensiven Dienstleistungen in Hotels erfordern besonders hier den Einsatz moderner Mittel und Methoden.

Größere Hotels und Gastronomiebetriebe kommen heute ohne eine Software für die Gästebetreuung an der Rezeption nicht mehr aus. Das erfordert neben den Kommunikationseinrichtungen wie Telefon und Fax eine entsprechende Ausstattung mit Rechnern. Damit erledigen die Rezeptionen Aufgaben wie:

- Gästeverwaltung
- Zimmerauskunft
- Buchungsdialog
- Ein- und Auschecken
- Schlussrechnungen sowie Splittrechnungen

Anders schaut der notwendige Funktionsumfang bei kleinen Pensionen aus, die nur einige Zimmer zu betreuen haben. Hier lohnt es sich nicht, die kostspieligen Hotel-Software-Programme für die Zimmerverwaltung zu führen. Die häufigsten Funktionen beschränken sich hier auf die Bearbeitungen wie

- Check-in/Check-out
- Abfrage des Zimmerstatus und
- Weckfunktionen sowie Freischalten der Wahlberechtigung des Zimmertelefons.

Sigurd Schobert, Redaktion »de«, nach Unterlagen von Auerswald



Bild 1: Das Telefon »Comfort 2000 plus« ersetzt mit seinen Funktionen den Einsatz eines PC mit Hotelsoftware an der kleinen Rezeption

Das Telefon ersetzt den PC

Diese Behauptung gilt hier aber nur im Zusammenhang mit den Administrationsfunktionen kleiner TK-Anlagen. CTI-Lösungen von Hotelrezeptionen schließen Funktionen von TK-Anlagen mit ein. Anders sieht es aber bei kleinen Anlagen aus: Die »Hotelfunktionen« sind gerade für Pensionen bis zu etwa 20 Zimmern interessant. Beim Check-in des Gastes schaltet die Rezeption z.B. die Berechtigung des Zimmertelefons frei und registriert danach die anfallenden Gesprächsgebühren. Möchte der Gast per Telefon geweckt werden, kann die Weckzeit entweder von der Rezeption aus oder vom Zimmertelefon geschehen.

Drucker am Telefon

Über die angefallenen Gesprächskosten kann mit einem direkt an der Telefonanlage angeschlossenen seriellen Drucker ein Einzelgesprächsnachweis ausgegeben werden. Das Format des Ausdrucks lässt sich individuell anpassen. Die Systemsoftware des Telefons setzt danach die Gesprächsdatenliste wieder zurück.

Zimmerreinigung checken

Von der Rezeption aus lässt sich der Status des Zimmers (ungereinigt, gereinigt, gesperrt) abfragen. Dazu gibt das Reinigungspersonal am Zimmertelefon die entsprechenden Kennziffern ein.

Das Systemtelefon »Comfort 2000 plus« (Bild 1) erlaubt eine Bedienung dieser Funktionen. Jedes Zimmer lässt sich hier einer Taste zuordnen. Die Berechtigungsumschaltung sowie der Aus-

druck der Gesprächsliste erfolgen dann einfach auf Tastendruck. Die Rezeption erkennt sofort, ob z.B. telefoniert wird oder das Zimmer gereinigt wurde (Bild 2). Ein PC wird dazu nicht benötigt.

Zentrale Funktionen

Diese Hotelfunktionen sind in den Auerswald-Tk-Anlagen verfügbar. Bereits installierte Anlagen und Systemtelefone können durch ein einfaches Firmware-Update kostenlos aktualisiert werden. Welche Funktionen und Schnittstellen solche Anlagen weiterhin erfüllen, zeigt der Kasten.

Erfahrungsbericht eines Systemhauses

Marco Krause, Geschäftsführer der Markra IT-Systems e.K., Gütersloh, kommentierte seine ersten Erfahrungen mit diesem Produkt wie folgt:

»Es handelt sich hier um eine schöne zusätzliche Eigenschaft, welche Auerswald dort anbietet, das die wirklich sehr guten Tk-Anlagen abrundet. Allerdings ersetzt es keinesfalls eine Reservierungssoftware für die Hotellerie. Unsere Erfahrungen im Hotelbereich zeigen, dass gerade auch in kleineren Hotels und Pensionen die Verbindung von EDV mit



Bild 2: Verschiedene Display-Anzeigen am Telefon: Einfaches Check-in /Check-out, Abfrage des Zimmerstatus und zentrale Einstellungen für Zimmerapparate

HOTEL-TK-ANLAGE

Die Tk-Anlage »Commander Basic«

- Bis zu vier ISDN-Basisanschlüsse
 - Bis zu 15 interne S₀-Ports
 - Bis zu 24 analoge Nebenstellen mit Clip alphanumerisch und SMS
 - Schnurlose DECT-Systemtelefonie
 - Hotelfunktion mit bis zu vier Rezeptionstelefonen
 - Gruppenbildung für bis zu 16 Gruppen
 - Tür-Schalt- und Musikfunktionen nachrüstbar
 - Wartefeld für bis zu acht Gespräche, mit Comfort 2000 plus über Tasten bedienbar
 - LCR, Call-Through, CTI-Applikation inkl.
 - Gesprächsdatenmanagement
- Konfigurationstools auch für Linux und Mac OSX



TK-Anlage Commander Basic – mit Hotelfunktionen

einer TK-Anlage sehr wertvoll ist; z. B. das Abrufen der Gesamtgebühren, Auswertungen und Begrenzung der Gebühren während des Check-In, um hier nur einige Beispiele zu nennen.« Weiterhin bemerkte M. Krause, dass Mini-PCs in der Größe eines Buches (Book-PC), sowie TFT-Monitore nur sehr wenig Platz

benötigen. »Gerade die Anschaffungskosten einer EDV sind mittlerweile äußerst niedrig – komplett incl. Software, max. 1.000 €,« so Krause. Weiterhin meint Krause: »Der Vorteil liegt auf der Hand: Gästeverwaltung mit Adressmanagement, Hinterlegung von Hausdaten mit Preisgestaltung, Reservierungsver-

waltung, Faktura, Fremdenverkehrsstatistik, Auswertungen und Fibuschnittstellen sind auch für den nicht geübten Computeranwender mit nur wenigen Mausklicks ausführbar. Und am Ende kommt sogar eine fertige Rechnung aus dem Drucker.« Den besonderen Vorteil dieser kleinen »Hotelanlagen« betont Krause wie folgt: »Einsparungen sehe ich jedoch in der Anschaffung einer relativ teuren Schnittstelle von den Tk-Anlagen an die Reservierungssoftware.«

www.commanderbasic.de/download/datei/handbuch/d/comfort/v080903/comf.pdf

www.telefon-auktion.de/telefonanlagen.isdn.elmeg.html

www.ddhandel.de/hicom150/page25.htm - 22k

www.evita-kategorien.de/zubehoer.fuer.festnetz/zubehoer.fuer.festnetz.42.html

www.et-soft.de/index.php?ecf1

www.tekowin.de/produkte/hotel_main.htm