

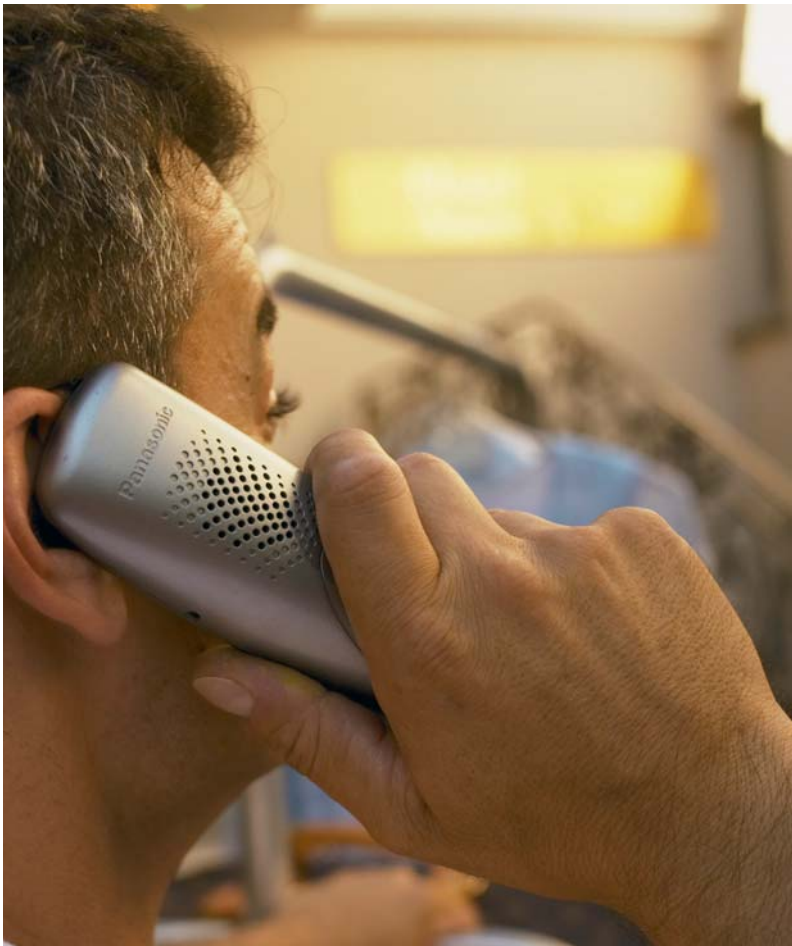


# Im Hotel Ascovilla kommuniziert man selbst dann mobil, wenn man das 4-Sterne-Haus gar nicht verlassen will

Dank John Lay Electronics sind Telefonanlage und Hotelinfrastruktur des Ascovilla am Lago Maggiore auf einem Stand, der weit in die Zukunft ein entspannendes Dasein verspricht.

## Ausgangslage

In Ascona, unweit vom Lago Maggiore in einer mediterranen Parkanlage, liegt das 4-Sterne-Hotel Ascovilla. Damit den hohen Ansprüchen der Gäste auch in Zukunft Sorge getragen werden kann, wurde das Haus unlängst komplett neu renoviert. Um der umsichtigen Hotel-Crew zu helfen, den Besuchern in der neu geschaffenen, wohnlichen Ambiente einen unvergesslich angenehmen Aufenthalt zu bieten, benötigte es eine funktionierende Hotelinfrastruktur mit



Die wichtigsten Mitarbeiter sind via DECT-Mobiltelefone TCA155 erreichbar – damit die 4\*-Betreuung jederzeit gewährleistet bleibt

« Dank des Telefonsystems von Panasonic zeigt das Hotel Ascovilla nicht nur bei den Gästen eine entspannende Wirkung, sondern auch bei den Hoteliers. »



**Christian Real**  
CEO Real Communication

einer flexiblen, umfassenden und trotzdem preiswerten Kommunikationslösung. Dabei sollen auch die rund 60 Zimmer und Suiten mit einer Telefonanlage bestückt werden, die den Erwartungen der Wellness-, Golf-, Familien- und Individualurlauber im sonnigen Tessin entspricht.

## Die Vision

Das Hotel Ascovilla will seinen Gästen in Zukunft – wie es sich für ein 4-Sterne-Haus geziemt – eine einfache, bequeme, zuverlässige und qualitativ hochstehende Kommunikation inhouse und mit der Aussenwelt garantieren. Die selben Ansprüche macht auch die gesamte Hotelinfrastruktur geltend, wobei die Qualität und die Stabilität dabei ebenso wichtig sind wie ein einfaches Abrechnungssystem, das ohne Softwareintegration im Frontoffice auskommt und die Arbeit für das Personal so einfach wie möglich gestaltet. Das eigentliche Ziel: der bequeme, unbeschwerte Aufent-

halt der Gäste darf nie aus den Augen verloren gehen. Dass dabei der Wunsch nach einer termingerechten Umrüstung und einer erstklassigen Betreuung durch einen Servicepartner in der Region gross ist, ist mehr als selbstredend.

### Entscheid

In der selbst durchgeführten Evaluation wurde der Projektleitung sehr bald klar, dass mit Panasonic ein System im Angebot ist, das nicht bloss allen Anforderungen entspricht, sondern extrem zukunftssicher ist und dabei erst noch mit einem erstklassigen Preis-Leistungs-Verhältnis aufwartet. Für John Lay Electronics sprach zudem die enge Beziehung zum lokalen Servicepartner, der Real Communication in Brissago, und die Tatsache, dass die bestehende Informatikumgebung ebenfalls durch Real betreut wird. Denn wo die Anforderungen so hoch sind, wie in der Hotellerie, wird Vertrauen zum Partner extra gross geschrieben.

### Ziele

Bei der Formulierung des Pflichtenhefts zeigte sich, dass die vier Sterne die Messlatte auch in Sachen Kommunikation ziemlich hoch ansetzen. Der neueste Stand der Technik wurde nicht nur für die Ausrüstung sämtlicher Hotelzimmer gefordert, sondern auch gleich für die gesamte Hotelinfrastruktur. Gefragt war zudem eine flexible Lösung, welche die Anpassungen für die Zukunft einfach und günstig ermöglicht. Und ein wartungsfreundliches System, das stabil und sicher läuft. Um das Personal nicht noch zusätzlich zu belasten, brauchte es ein Abrechnungssystem für Telefongespräche, das ohne Softwareintegration im Frontoffice auskommt. Und die drahtlose Kommunikation mit einem in die Anlage integrierten DECT-Funktelefonsystem soll die nahtlose Erreichbarkeit der Hotelleitung und die wichtigsten Angestellten (zum Beispiel Concierge, Portier usw.) sicherstellen. Auf die termingerechte Umrüstung wird ebenso grossen Wert gelegt wie auf die erstklassige Betreuung durch den lokalen Servicepartner Real Communication.

### Lösung

Heute stehen in jedem Zimmer des Klasse-Hauses ein oder zwei fest installierte Hotelendgeräte, die durch ihre grossen und einfach zu bedienenden Tasten alle für den Gast relevanten Leistungsmerkmale fix bereithalten. Jedes dieser Geräte ist zudem mit einem Dataport ausgestattet, an den jeder Gast sein Notebook über eine analoge Schnittstelle kinderleicht mit dem Internet verbinden kann. Sämtliche Kosten werden vom Panasonic-System dem Zimmer belastet



T7710 – optimaler Komfort für anspruchsvolle Gäste

und der Hotelier hat die Möglichkeit, seine Investition schneller wieder zu amortisieren. Die Beträge werden beim Auschecken einfach über das Taxline-Gebührenterminal ausgelesen und mit der Hotelrechnung dem Kunden belastet. Die Erreichbarkeit von Personen mit Schlüsselfunktionen ist dank der Integration einer DECT-Funktelefonlösung für die ganze Liegenschaft gewährleistet. Die einfache Bedienung der Panasonic Endgeräte erleichtert das Arbeiten in vielen Bereichen. Wechselndes Personal, unterschiedliche Auslastung des Hotels und funktionierende Stellvertretungen sind nur einige von vielen Gründen, die für ein Panasonic IP Hybrid Telekommunikationssystem gesprochen haben.



Hotel Ascovilla – 4\*-Komfort jetzt auch in der Telekommunikation

### Erfahrungen

Die ersten Monate im operativen Betrieb haben gehalten, was John Lay Electronics versprochen hat: Das Panasonic Telefonsystem hat sich in der ganzen Bandbreite der verlangten Lösungen bestens bewährt.

### Fazit

Als besondere Herausforderung empfanden wir die hohen Erwartungen des erstklassigen Hotelkunden in Bezug auf Bedienung und Leistungsumfang. Und dies alles innerhalb eines Terminplans und eines Budgets, die keine Leerläufe zuließen.

### Hardware

- Panasonic TDA200 Hybrid IP PBX
- Softwareversion 2.0 mit Hotelintegration
- 2 Systemapparate T7636 für die Rezeption und den Manager
- Check-in/-out der Gäste über den Apparat der Rezeption (Freigabe des Apparates bei Check-in. Sperrung des Apparates und Abrechnung der Gesprächskosten bei Check-out)
- 1 Systemapparat T7633 für die Hotelleitung
- 6 Systemapparate T7665 für die Hotelinfrastruktur

- 60 Systemapparate T7710 für die Hotelzimmer
- 9 DECT-Funksystemapparate TCA155 für das Management
- 7 DECT-Funksender installiert in den Stockwerken für eine komplette Abdeckung der Liegenschaft
- Gebührenmanagement-System in der Panasonic PBX integriert
- Gebührenaussgabe auf Systemapparat an der Rezeption oder auf Drucker

Referenzen siehe [www.pbx.panasonic.ch](http://www.pbx.panasonic.ch)

John Lay Electronics AG  
Business Systems  
Littauerboden 1  
6014 Littau/Switzerland

Telefon +41 41 259 97 77  
Telefax +41 41 259 97 67  
[pbx.info@johnlay.ch](mailto:pbx.info@johnlay.ch)  
[www.pbx.panasonic.ch](http://www.pbx.panasonic.ch)

 **John Lay Electronics**