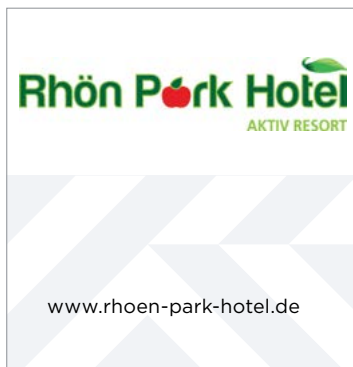




Rhön Park Hotel: Ausfallsichere Daten- und Sprachkommunikation für Gäste und Management



Hochverfügbarkeit dank Carrier-Services und Unified Communications aus einer Hand

Erreichbarkeit und Konnektivität bilden die Grundlage für einen erfolgreichen Hotelbetrieb. Denn: Ohne ausfallsichere Internetverbindung und Telefonie keine Buchung, keine Zahlungsabwicklung – und keine zufriedenen Gäste, die auch in ihrem Urlaub mit Freunden in Kontakt bleiben oder als Business-Kunden ihren Geschäften nachgehen können. Mit Avaya als Gesamtanbieter hat das Rhön Park Hotel seine alte Telefonielösung durch eine moderne Unified-Communications-Plattform mit höchster Ausfallsicherheit ersetzt.

„Wir sind ein nicht-klassischer Hotelbetrieb“, beginnt Maarten Baars, Operations Manager des Rhön Park Hotels. „Wir bieten unseren Gästen beispielsweise eine Kinderbetreuung, die ganzjährig geöffnet ist und von professionellem Personal betrieben wird. Und wir haben ein durchgehendes Animationsprogramm.“ Schwimmbad, Sauna, Wellnessbereich, Restaurants – neben dem Angebot für Familien und Ausflugsgäste adressiert das Hotel auch Business-Kunden. Ihnen stehen insgesamt fünf Konferenzräumen mit modernster Tagungstechnologie zur Verfügung. „Mit diesem Konzept und einer Belegschaft von rund 180 – mehrheitlich fest angestellten – Fachkräften konnten wir 2017 rund 280.000 Gäste gewinnen, davon ca. 100.000 Kinder“, berichtet Baars.

„Schnelles Internet und ausfallsichere Telefonie ist ein Must-have im Hotel- und Gaststättengewerbe“, fährt Baars fort. Denn: Ohne ausfallsichere Verbindung und zuverlässige Erreichbarkeit können Interessenten nicht buchen oder abreisende Gäste nicht mit Kredit- oder EC-Karte zahlen. Business-Kunden können nicht auf Geschäftsdaten zugreifen oder ihre E-Mails



Foto: Rhön Park Hotel GmbH & Co. KG

Schwimmbad, Sauna, Wellness und Restaurants plus Konferenzräume und Tagungstechnologie: Neben dem Angebot für Familien und Ausflugs Gäste adressiert das Hotel auch Business-Kunden.

Auf einen Blick

- Als Familien- und Ausflugshotel sowie als Tagungszentrum für Business-Kunden konnte das Rhön Park Hotel im Jahr 2017 eine Auslastung von 76 Prozent erzielen.
- Gelegentlich im Biosphärenreservat Rhön, war das Hotel bislang für Internet via Richtfunk mit der Außenwelt verbunden. Diese Lösung war anfällig für Störungen und bot nur geringe Bandbreite.
- Zwei neue Kabeltrassen (Glasfaser/Kupfer als Back-up), umfassende Carrier-Services und die Telekommunikationsplattform IP Office Server Edition von Avaya gewährleisten heute höchste Verfügbarkeit für Daten- und Sprachverkehr sowie digitale Arbeitsabläufe aller Art.
- Avaya als Gesamtanbieter steht dem Hotel im Störfall innerhalb kürzester Zeit mit Lösungen zur Seite – und kann so die Ausfallsicherheit für die Verwaltung und den Gästebetrieb steigern.

abfragen. Urlauber können nicht mit der Familie zu Hause in Kontakt bleiben, im Internet nach Freizeitaktivitäten surfen, Kinder nicht online spielen. Gelegentlich inmitten des Biosphärenreservats Rhön, war das Hotel bis vor Kurzem in puncto Internet nur über eine Richtfunkverbindung angebunden. „Mit einer Bandbreite von 50 Mbit/s war diese Lösung langsam und auch nicht stabil, etwa gegenüber Einflüssen von Wind und Wetter“, schildert Baars. „Wegen der geringen Bandbreite mussten wir unseren Gästen die Internetnutzung sogar in Rechnung stellen. Das war nicht mehr zeitgemäß.“

Service und Erreichbarkeit bei Anfragen verbessert

2016 beschloss das Hotelmanagement daher, die gesamte Kommunikation auf ein neues Fundament zu stellen. „In einem ersten Schritt haben wir die vorhandene Telefonanlage durch die IP Office Server Edition von Avaya ersetzt“, erinnert sich Maarten Baars. IP-Endgeräte für die Verwaltung, eine intelligente Anrufverteilung, die Einbindung mobiler Endgeräte sind nur einige der „klassischen“ Leistungsmerkmale, von denen das Rhön Park Hotel seither profitiert. „Von besonderer Bedeutung war für uns jedoch die vollständige Integration von IP Office mit dem Hotel-Front-End.“ So kann beispielsweise das Housekeeping über Telefon melden, wenn die Arbeit erledigt und ein Raum bezugsfertig für einen neuen Gast ist – in dem weitläufigen Areal der Hotelanlage ein unschätzbare Vorteil. Funktionen wie Buchung, Check-in, Check-out, Wecken oder Zimmerservice sind nahtlos integriert und werden von der Telefonanlage unterstützt. So bildet IP Office die Basis für neue, digitale Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse.

Mit IP Office war das Hotel auch für die ISDN-Abschaltung Ende 2018 gerüstet und verfügt mit 50 SIP-Trunks (Session Initiation Protocol) von Avaya über entsprechend viele Telefonkanäle (over IP). Wichtig auch: Ein spezielles Analysewerkzeug von IP Office unterstützt heute die Personalplanung. „Mit dem Tool können wir den zeitlichen Verlauf des Traffics auf unseren Telefonleitungen genau untersuchen – und so unsere Annahmeplätze optimal besetzen“, erklärt Baars. Der Vorteil liegt auf der Hand: „Wir optimieren damit unsere Erreichbarkeit – und jeder Anruf, der

„Wir haben mit IP Office und den Carrier-Services von Avaya unsere Erreichbarkeit verbessert. Jeder Anruf, der uns nun nicht mehr verloren geht, ist eine potenzielle Buchung – damit rechnen sich die Kosten für die Lösung schnell.“

– **Maarten Baars**,
Operations Manager,
Rhön Park Hotel

uns nun nicht mehr verloren geht, ist eine potenzielle Buchung. Damit rechnen sich die Kosten für IP Office schnell“, so Baars weiter.

Zudem ist über IP Office ein MACS Alarmserver mit dem Hotel-Front-End verbunden. Im Brand- oder Evakuierungsfall erkennt das intelligente System, ob ein Zimmer belegt ist, und erteilt dem Gast Handlungsanweisungen für die Rettung oder Evakuierung. „Wir verfügen damit über ein Warn-, Leit- und Benachrichtigungssystem für unsere Gäste und sind über die ausfallsichere Leitung auch mit den Behörden verbunden. Für ein Hotel, das mitten in einem Naturpark liegt, ist eine sichere Anbindung zu Polizei, Brandschutz und Notarzt unerlässlich“, urteilt Baars.

Seit 2016 wurde darüber hinaus nach einer Alternative zur bestehenden Richtfunkanbindung und deren geringer Bandbreite gesucht. Die Lösung: Zwei Kabeltrassen verbinden heute das Rhön Park Hotel mit der Außenwelt. Dabei handelt es sich um eine 13,6 Kilometer lange Haupttrasse mit symmetrischer 300-Mbit/s-Glasfaserleitung sowie eine symmetrische 10-Mbit/s-Kupferleitung mit anderer Streckenführung – als Nebentrasse und Back-up, um Ausfallsicherheit zu gewährleisten. Das Investitionsvolumen für diese Trassen betrug rund 400.000 Euro. Es wurde Anfang 2017 teils vom Land Bayern, teils vom Bund zur Förderung ländlicher Gebiete bereitgestellt. Nach rund 18 Monaten Erdarbeiten im Biosphärenreservat Rhön wurden die Trassen im Sommer 2018 in Betrieb genommen. „Das Carrier-Projekt wurde maßgeblich von Avaya vorangetrieben und gesteuert. Avaya war Ansprechpartner für uns, für die Rathäuser, das Landratsamt, beim Netzbetreiber und bei Förderprogrammen – das hätten wir als Hotel gar nicht leisten können“, macht Maarten Baars deutlich.

Glasfaser und Carrier-Services für höchste Ausfallsicherheit

Bei der neu geschaffenen Hot-Stand-by-Lösung wird der Datenverkehr im Falle eines Ausfalls des Glasfaserkabels von der Firewall des Hotels automatisch auf die Kupferleitung umgeleitet. „Vorrangig bedient diese Back-up-Leitung die geschäftskritischen Vorgänge: die Telefonie und damit alle Buchungen über die Rezeption, Buchungen per Internet über Hotel-Portale und die Zahlungsabwicklungen. Unsere Verfügbarkeit dürfte damit das Höchstmaß erreicht haben“, findet Baars. Zudem konnte Avaya mit drastisch reduzierten Reaktionszeiten im Störfall punkten.

„Wir bekommen künftig alles aus einer Hand: Avaya ist der verantwortliche Auftragnehmer und Ansprechpartner für Carrier-Services, Telefonie und Internet – sowohl lösungsseitig als auch in puncto Wartung, Service und bei Störfällen. Das ist für uns ein Riesenvorteil“, ist sich Baars sicher. Und fährt fort: „Zwei Zielsetzungen waren uns besonders wichtig: höchste Erreichbarkeit und größtmögliche Ausfallsicherheit bei unserer Kommunikation. Beides sehen wir nun als gegeben an.“ Dafür sprechen auch erste Reaktionen in den sozialen Medien: Feriengäste und Business-Kunden gleichermaßen haben die nun kostenfreie, schnelle und reibungslose Anbindung via Internet, Festnetz- und Mobiltelefonie wohl bemerkt und positiv bewertet. Dementsprechend fühlt sich das Rhön Park Hotel für aktuelle und künftige Herausforderungen bestens gerüstet. „Mit IP Office und der Glasfaser-Infrastruktur verfügen wir über eine moderne, zukunftssichere und ausbaufähige Unified-Communications-Plattform, auf der wir auch neue Leistungsmerkmale für unsere Gäste aufsetzen können – sei es die digitale Gästemappe, digitale Speisekarten, Video-konferenzen, Streaming-Angebote oder Push-Mails, um den Gästen gezielt Angebote zu unterbreiten und vorhandenes Potenzial für Cross- und Upselling voll auszuschöpfen“, schließt Maarten Baars.



2017 konnte das Rhön Park Hotel rund 280.000 Gäste gewinnen.

Ergebnisse

- Erhöhte Ausfallsicherheit für Verwaltung und Gästebetrieb
- Steigerung der Erreichbarkeit durch zusätzliche SIP-Kapazitäten
- Neue Security-Funktionen für Notfälle
- Drastisch verringerte Reaktionszeiten im Störfall
- Ausbaufähige, zukunftssichere Technologie
- Erstmals TK-Lösung aus einer Hand: Avaya als einziger Ansprechpartner
- Basis für neue, digitale Services, Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse
- Voraussetzung geschaffen für Videokonferenzsystem als Alleinstellungsmerkmal, etwa beim Buchungsprozess
- Verkauf von Entertainment-Streaming-Paketen ermöglicht

Lösungen

- IP Office™ Server Edition
- MACS Alarmserver
- Avaya Session Border Controller
- ECO Internet Leased Line mit HSRP-Back-up
- ECO SIP Premium Telefonie

Zukunftssichere Unified-Communications-Plattform mit Full-Service aus einer Hand

„Zwei Zielsetzungen waren uns besonders wichtig: höchste Erreichbarkeit und größtmögliche Ausfallsicherheit bei unserer Kommunikation. Beides sehen wir nun als gegeben an.“

Maarten Baars, Operations Manager, Rhön Park Hotel

„Wir bekommen künftig alles aus einer Hand: Avaya ist der verantwortliche Auftragnehmer und Ansprechpartner für Carrier-Services, Telefonie und Internet – sowohl lösungsseitig als auch in puncto Wartung, Service und bei Störfällen. Das ist für uns ein Riesenvorteil.“

Maarten Baars, Operations Manager, Rhön Park Hotel

Über das Rhön Park Hotel

Das Rhön Park Hotel liegt inmitten des Biosphärenreservats Rhön. Auf 150.000 qm Grundstücksfläche bietet es seinen Gästen – verteilt auf mehrere Gebäude – rund 1.200 Betten in ca. 320 Zimmern. Mit derzeit 152 fest angestellten Mitarbeitern und etwa 50 Aushilfskräften ist das Hotel der größte Arbeitgeber der Region. Diese Belegschaft hat 2017 mehr als 280.000 Gäste betreut, davon rund 100.000 Kinder. Das Rhön Park Hotel folgt einer zweigleisigen Strategie: Es positioniert sich einerseits als Familien- und Ausflughotel, zum anderen als Tagungszentrum für Business-Publikum. Mit Erfolg: Dank einer durchgehenden, professionellen Kinderbetreuung, einem Animationsprogramm rund um die Uhr, Schwimmbad, Sauna, Wellnessbereich, drei Restaurants und fünf Konferenzräumen mit modernster Tagungstechnologie erzielt das Hotel aktuell eine Auslastung von 76 Prozent. Weitere Informationen finden Sie unter www.rhoen-park-hotel.de.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.