



Ausfallsicherheit erhöht – Gästewohl gesteigert

Rhön Park Aktiv Resort: Mit redundanter IP Office Server Edition und MACS-Alarmserver die Gebäudesicherheit weiter gestärkt

Mit seiner ruhigen Lage inmitten eines Biosphärenreservats und den umfangreichen Freizeitmöglichkeiten im Inneren und im Freien bietet das Rhön Park Aktiv Resort seinen Gästen ideale Bedingungen für eine breite Palette aus Erholung, Genuss, Wellness, Wandern, Aktivität und Wohlfühlen. Einige Gäste suchen während ihres Aufenthalts vor allem Entspannung und Erholung. Sie greifen daher bevorzugt auf die Wellnessbereiche der Hotelanlage mit ihren rund zwei Dutzend Gebäuden zu. Andere nutzen das reichhaltige Animationsprogramm des Aktiv Resorts. „Wir verstehen uns als Familien- und Ausflugshotel, aber auch als Tagungszentrum für ein Business-Publikum“, erklärt Direktor Ben Baars die zweigleisige Strategie des Rhön Park Aktiv Resorts.

Neben einem Rundum-Wohlfühlangebot für die Gäste sind längst auch Internet und Telefonie unerlässlich für das Hotel- und Gaststättengewerbe. Denn ohne ausfallsichere Verbindung und zuverlässige Erreichbarkeit von außen können Interessenten nicht buchen, Business-Kunden nicht auf Geschäftsdaten oder E-Mails zugreifen, Urlauber nicht mit der Familie zu Hause in Kontakt

bleiben. Aus diesem Grund hatte das Rhön Park Aktiv Resort 2016 seine Kommunikation mit IP Office und den Carrier Services von Avaya auf Basis einer symmetrischen 300-Mbit/s-Glasfaserleitung plus 10-Mbps-Hot-Standby-Leitung auf ein neues technologisches Fundament gestellt – und dieses aktuell im Sinne höchster Gebäudesicherheit und eines Plus an Komfort weiter ergänzt. „Für ein Resort, das mitten in einem Naturpark liegt, ist auch die maximale Ausfallsicherheit der internen Kommunikation wichtig. Nur so können wir beispielsweise bei einer Störung der Haustechnik oder im Brandfall die entsprechenden Evakuierungspläne zum Wohl der Gäste rasch einleiten und umsetzen“, erklärt Ben Baars.

Bereits 2018 wurden daher die Telefon- und Internetanbindung sowie der Alarmserver des Resorts mit einer ausfallsicheren Stromversorgung ausgestattet. 2019 hat das Rhön Park Aktiv Resort zudem die vorhandene IP Office Server Edition durch ein redundantes Serverkonzept abgesichert. Avaya Workplace als mobiler Client und die damit verbundenen Mobility-Lizenzen für den Alarmserver stellen sicher, dass die Haustechnik zuverlässig erreichbar ist und auf Störungen oder im Brandfall schnell reagieren kann. „Wir haben die Alarmierung und Signalisierung bei Störfällen gebündelt, automatisiert und digitalisiert“, bringt es Nico Ziegler, Leiter der Haustechnik im Rhön Park Aktiv Resort, auf den Punkt.



Foto: Rhön Park Hotel GmbH & Co. KG

Auf einen Blick

- Das Rhön Park Aktiv Resort liegt inmitten eines Biosphärenreservats. Entsprechend wichtig ist die Ausfallsicherheit seiner Kommunikation.
- Eine redundante IP Office Server Edition und ein MACS-Alarmserver steigern die Gebäudesicherheit bei Stör- und Notfällen. Verringerter Reaktionszeiten des Hotelpersonals und der Haustechnik dienen dem Wohl der Gäste.
- IP-Telefone der Serie H249 bieten den Gästen zusätzliche Funktionen und ein Plus an Komfort – und sind zudem voll in die Rettungspläne des Resorts eingebettet.

Integrierter Alarmserver und Avaya Workplace sorgen für rasche Hilfe bei Störfällen

Hierzu ist der Alarmserver voll mit dem Frontoffice-System des Resorts (Rezeption) integriert. Bricht beispielsweise ein Feuer aus, lassen sich vom dortigen Brandtableau aus in vordefinierten Abschnitten – einzelne Etagen oder Gebäude des Hotelkomplexes – die nötigen Maßnahmen einleiten. Dabei kann das Brandtableau unterscheiden, welcher Raum belegt ist, welcher nicht. Dank Avaya Workplace und der Mobility-Lizenzen für den Alarmserver sind zudem Haustechnik und Hotelpersonal bei Stör- und Notfällen rasch erreichbar. „Zum einen können die Mitarbeiter über das One-Number-Konzept jederzeit und überall unter ihrer Festnetznummer angerufen werden“, sagt Ziegler. „Zum anderen sind nun ausgewählte Brandhelfer und Techniker über eine mobile App auf ihren Smartphones oder Tablets direkt mit dem Alarmserver verbunden.“

Notfallszenarien bündeln und koordinieren

Die mobile App macht es möglich, dass die Brandhelfer des Resorts dank automatisierter Alarme im Notfall viel schneller vor Ort sind – und ein Feuer so vielleicht noch im Entstehen löschen können. Darüber hinaus lassen sich mit dem Alarmserver die verschiedensten Störfälle, Sensoren oder Maßnahmen bündeln – Ausfälle im Kühlhaus, Gassensoren, Meldungen der Aufzüge, Türmelder oder Gebäudeleitsysteme und Verhaltensregeln. „Ganz gleich, was passiert: Unsere Mitarbeiter sind rasch zur Stelle, können direkt helfen oder weitere Kollegen anfordern. Sie können schnell Reparaturen einleiten oder, wenn nötig, einen größeren Personenkreis zu einer Konferenz einladen, um Maßnahmen zu besprechen und zu koordinieren – und zwar im Idealfall bevor die Situation eskaliert“, so Ziegler weiter.



Höchste Ausfallsicherheit und Redundanz sind uns sehr wichtig – sie dienen dem Wohl unserer Gäste. Bisher läuft die Avaya-Lösung mit dem integrierten Alarmserver sehr stabil.

— Ben Baars, Direktor,
Rhön Park Aktiv Resort

IP-Technologie: Mehr Komfort für die Gäste, gestiegene Effizienz im Hotelbetrieb

Das Rhön Park Aktiv Resort hat jedoch nicht nur die Gebäude- und Ausfallsicherheit verbessert, sondern investiert auch kontinuierlich in bestehende und neue Gebäude – und richtet sich auf diese Weise immer wieder neu auf die Anforderungen seiner Gäste ein. So bietet das Resort beispielsweise seit April 2020 moderne Apartments Deluxe an, für große Familien, Freunde und Verwandte: 47 Quadratmeter in zentraler Lage, direkt am Schwimmbad.

Wichtiger Bestandteil dieses Erneuerungsprozesses ist auch die IT-Infrastruktur. „Wann immer in unseren Gebäuden zyklische Renovierungsarbeiten oder Sanierungsmaßnahmen anstehen, tauschen wir dabei auch konsequent die analoge Verkabelung auf Kupferbasis durch Glasfaser-IP-Technologie aus“, erklärt Nico Ziegler. 2022 sollen diese Maßnahmen im gesamten Hotelkomplex abgeschlossen sein. Und natürlich rüstet das Resort jedes neue Gebäude direkt mit IP-Verkabelung und modernster TK-Technologie aus. Das gilt beispielsweise für eine geplante Event-Location: Die „Rhön-Arena“, eine Veranstaltungs- oder Kongresshalle, soll über eine modulare Multifunktionsbühne verfügen, in die sich via IP Office auch jede Art von Kommunikation einbinden lässt.

Parallel stattet das Rhön Park Aktiv Resort seine Zimmer sukzessive mit den Hospitality Phones H249 von Avaya aus. Mit ihrem modernen Design und einem großen Farbdisplay ist diese neue Telefonserie von Avaya speziell auf die Bedürfnisse von Hotelgästen zugeschnitten. So erlaubt beispielsweise eine USB-Schnittstelle das Aufladen von Smartphones oder anderen mobilen Geräten. Zudem unterstützen die Telefone auch den Hotelbetrieb – etwa durch automatisierte Rückmeldungen des Reinigungspersonals an die Rezeption.

Positive Bilanz für Security und digitale Abläufe

Nicht ohne Grund zieht Ben Baars daher eine durchweg positive erste Bilanz. „Mit den H249-IP-Telefonen von Avaya kann unser Personal den Status eines Zimmers, etwa nach Abreise der alten Gäste und der Reinigung der Räumlichkeiten, viel schneller rückmelden. Pro Zimmer und Status sparen wir rund 30 Sekunden“, ist der Direktor begeistert. Denn bei Hunderten Meldungen pro Tag ist damit ein nennenswertes Potenzial an Zeit- und Kostenersparnis verbunden.

Darüber hinaus steigern die redundant ausgelegte Kommunikation und ein voll ins Frontoffice des Hotels integrierter Alarmserver, der Rückmeldungen aller Art bündeln kann, die Sicherheit der Gäste bei Stör- und Notfällen. „Höchste Ausfallsicherheit und Redundanz sind uns sehr wichtig – sie dienen dem Wohl unserer Gäste. Bisher läuft die Avaya-Lösung mit dem integrierten Alarmserver sehr stabil“, betont Direktor Ben Baars abschließend.

Ergebnisse

- Höchste Ausfallsicherheit der Telefonanlage
- Optimale Erreichbarkeit für Gäste, Hotelpersonal und Haustechnik
- Erweiterte Security-Funktionen für Notfälle und Störungen der Gebäudetechnik
- Mehr Komfort für die Gäste und Zeit- und Kostenersparnis beim Personal dank modernster IP-Zimmertelefone
- Einfach auf neue und vorhandene Hotelgebäude erweiterbare Kommunikationstechnologie

Lösungen

- Avaya IP Office™ Server Edition
- Avaya Workplace
- Mobility-Lizenzen für MACS-Alarmserver
- Avaya Hospitality Phones H249
- Avaya Carrier Services im Hot-Standby-Modus und redundantem SIP-Trunk
- Avaya Session Border Controller for Enterprise

„Mit den H249-IP-Telefonen von Avaya kann unser Personal den Status eines Zimmers, etwa nach Abreise der alten Gäste und Reinigung, schnell rückmelden. Damit sparen wir erheblich an Zeit und Kosten.“

Ben Baars, Direktor, Rhön Park Aktiv Resort

„Wir haben mit Avaya die Alarmierung und Signalisierung bei Störfällen gebündelt, automatisiert und digitalisiert.“

Nico Ziegler, Leiter Haustechnik, Rhön Park Aktiv Resort

Über die Rhön Park Hotel GmbH & Co. KG

Das Rhön Park Aktiv Resort bietet seinen Gästen 317 Studios und Apartments. Dank der ruhigen Lage inmitten des Naturparks und UNESCO-Biosphärenreservats Rhön und der umfangreichen Freizeitmöglichkeiten im Inneren und im Freien finden die Gäste dort ideale Bedingungen für eine breite Palette aus Erholung, Genuss, Wellness, Wandern, Aktivität oder Wohlfühlen. 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. Wir gestalten die Zukunft der Zusammenarbeit mit Innovationskraft, starken Partnerschaften und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Wegweisende Cloudlösungen aus unserem Multi-Cloud-Application-Ecosystem ermöglichen individuelle, intelligente und benutzerfreundliche Kunden- und Mitarbeiterkommunikation, die dazu beiträgt, strategische Ziele und gewünschte Ergebnisse zu erreichen. Gemeinsam stärken wir mit exzellenten Kundenerlebnissen Ihr Business – Experiences that Matter. Mehr erfahren: www.avaya.com/de.