



KUNDENREFERENZ:

SELIGWEILER HOTEL & RESTAURANTS

Auf einen Blick:



Herausforderungen:

- Über Jahrzehnte gewachsene Infrastruktur
- Hohe Ansprüche an Modernität, Flexibilität und Funktionalität
- Traditionelle und aktuelle Technologie
- Vorhandene TK-Anlage reichte nicht mehr aus

Lösung:

- Mitel MiVoice Office 400 Hospitality Package
- 2 Kommunikationsserver Mitel 470
- 146 digitale und IP-Telefone Mitel Office 10, Mitel 53xx
- 12 DECT-Endgeräte Mitel 612, Mitel 622
- 47 analoge Telefone Mitel 6730, 27 analoge Ansteuerungen

Nutzen:

- Zukunftssichere technologische Basis
- Flexibilität für neue Anforderungen
- Komfortfunktionen für Hotels
- Einfache Bedienung und Verwaltung
- Zuverlässiger Support

Zusammenfassung

Seit zwei Jahrzehnten nutzt das Seligweiler Hotel & Restaurants moderne, flexible Kommunikationstechnik von Mitel, welche den wachsenden Bedürfnissen des Hauses mühelos gerecht wird und eine stabile Basis für zukünftige Kommunikationsanforderungen bietet.

the-Company.de

we connect the world

 **Mitel**[®]
PLATINUM PARTNER



Seligweiler Hotel & Restaurants

Verkehrsgünstig an der A8 gelegen, bietet das Seligweiler Hotel & Restaurants nahe Ulm Übernachtungsmöglichkeiten und Gastronomie für Reise, Feierlichkeiten oder Veranstaltungen. Das familiengeführte 3-Sterne-Haus verfügt über 161 komfortable Hotelzimmer, Spa, drei Restaurants, Cafébar und einen Reishop. Darüber hinaus bieten 11 Veranstaltungsräume von 14 bis 200 m² Fläche einen repräsentativen Rahmen für Feierlichkeiten, Seminare oder Tagungen.

Herausforderungen

Wer sich auf dem Gelände des Seligweiler Hotel & Restaurants umschaute, erkennt schon an der Architektur der Gebäude oder den Speisekarten der Restaurants, wie sich hier Tradition und Moderne harmonisch zusammenfügen. In den über 80 Jahren Unternehmensgeschichte ist Seligweiler nicht nur beständig gewachsen, es hat sich auch grundlegend verändert. 1937 als reine Gastwirtschaft eröffnet, wurde das Haus 1953 um erste Gästezimmer ergänzt und durch An- und Umbauten in den Jahren 1977 und 2017 mehrfach erweitert. Heute ist Seligweiler nicht nur ein traditionelles Hotel & Restaurant, sondern auch ein modernes Veranstaltungs- und Tagungs-Hotel. Zudem bietet es durch regelmäßige Veranstaltungen einen beliebten Treffpunkt für Liebhaber der schwäbischen und internationalen Küche im ganzen Umland. „Wir haben ganz verschiedene Kundengruppen, aber immer den gleichen Anspruch: jedem einzelnen Kunden den besten Service und ein unvergessliches Erlebnis zu bieten“, sagt Robert Schmid, Geschäftsführer des Seligweiler Hotel & Restaurants. „Die Kommunikation spielt hier eine wichtige Rolle, von der Erreichbarkeit der Mitarbeiter, über eine reibungslose Organisation, bis hin zur technischen Ausstattung der Hotelzimmer.“

Lösung

Schon seit Anfang der 2000er Jahre setzt das Seligweiler Hotel & Restaurants auf Kommunikationstechnik von Mitel. Als damals die vorhandene Telefonanlage von Siemens die steigenden Anforderungen nicht mehr bewältigen konnte, suchte man nach einer modernen, zukunftsfähigen Lösung, die genügend Raum für weiteres

„Die Mitel MiVoice Office 400 bietet einen großen Funktionsumfang und arbeitet absolut zuverlässig. Wir sind sehr zufrieden.“

**Robert Schmid, Geschäftsführer,
Seligweiler Hotel & Restaurants**

Wachstum bot und es gleichzeitig ermöglichte, auch die vorhandene analoge Technik weiter zu nutzen.

Das Hotel wandte sich daher an ein führendes deutsches Systemhaus für intelligente Business-Telefonsysteme und Kommunikationslösungen. Auf Empfehlung der Experten fiel die Wahl auf Mitel – und das Seligweiler Hotel & Restaurants hat diese Entscheidung bis heute nicht bereut.

Mit der kontinuierlichen Geschäftsentwicklung wurde auch die Telekommunikationstechnik immer wieder modernisiert und ausgebaut. Mittlerweile nutzt das Haus die Mitel MiVoice Office 400 mit dem modernen IP-basierten Kommunikationsserver Mitel 470, der als Standalone-Lösung bis zu 400 Teilnehmer unterstützt. 2017, im Zuge der letzten Hotelerweiterung, waren noch einmal 50 Gästezimmer und zwei neue Veranstaltungsräume hinzugekommen – ein Anlass, auch die Mitel-Telefonanlage aufzurüsten.

Normalerweise ist es nicht trivial, zwei unterschiedliche Häuser mit getrennten Verkabelungen miteinander zu vernetzen. Die Mitel-Technologie erlaubt es aber, einfach für jedes Haus einen Kommunikationsserver einzurichten und beide zusammenzuschalten – mit wenigen Handgriffen und ohne großen Verkabelungsaufwand.

Derzeit sind ca. 250 Nebenstellen aufgeschaltet. Die Mitel-Lösung verbindet Front- und Backoffice mit über 160 Gästezimmern auf sechs Etagen, den Restaurants und den Veranstaltungsräumen. Gäste in neueren Zimmern und die ca. 30 Office-Mitarbeiter nutzen bereits moderne Mitel-IP-Telefone. Ca. 40 Gästezimmer im älteren Anbau von 1977 sind noch mit analogen Telefonen ausgestattet, die ebenfalls reibungslos mit der Mitel-Anlage zusammenarbeiten. Das digitale DECT-Netz versorgt den kompletten Gebäudekomplex – insbesondere Mitarbeiter am Empfang und in den Restaurants profitieren von der Flexibilität des Drahtlos-Standards. Auch die Hotelsoftware (Property Management System, PMS) ist über eine Standardschnittstelle nahtlos an die Telefonanlage angebunden.

Zukunftssichere technologische Basis

„Die Mitel MiVoice Office 400 bietet einen großen Funktionsumfang und arbeitet überaus zuverlässig. Wir sind sehr zufrieden“, sagt Geschäftsführer Robert Schmid. „Unsere Mitarbeiter sind so durchgehend erreichbar, und können sich schnell und unkompliziert miteinander austauschen. Diese reibungslose Kommunikation ist vor allem in unseren Restaurants wichtig, wo durch den regen Betrieb hohe Anforderungen an das Personal gestellt werden.“

Am meisten aber schätzt Robert Schmid an seiner Mitel-Telefonanlage ihre Vielseitigkeit: „Der größte Vorteil der Anlage besteht darin, dass wir damit unsere Telekommunikationstechnik besonders einfach erweitern und modernisieren können.“ Für das Seligweiler Hotel & Restaurants ist es wichtig, eine zukunftssichere technologische Basis zu besitzen und von den Vorteilen moderner Technologien zu profitieren. Gleichzeitig will man aber auch in der Lage sein, vorhandene traditionelle Technik einzusetzen.

„Der größte Vorteil der Anlage besteht darin, dass wir damit unsere Telekommunikationstechnik besonders einfach erweitern und modernisieren können.“

**Robert Schmid, Geschäftsführer,
Seligweiler Hotel & Restaurants**

Das ganze Haus wird über schnelle Glasfaserleitungen mit Internet versorgt. So kann das Hotel die IP-Fähigkeiten der Mitel-Anlage optimal nutzen. Der Kommunikationsserver Mitel 470 unterstützt den vollen Umfang IP-gestützter Kommunikation inkl. VoIP-Telefonie über zahlreiche Provider und Fax over IP. Der integrierte Media-Gateway sorgt für die zuverlässige Übersetzung zwischen der IP-basierten Netzwerkkommunikation und anderen digitalen und analogen Technologien. Der Kommunikationsserver arbeitet mit maximal 116 analogen Telefonen zusammen und ermöglicht so den schrittweisen Umstieg von traditioneller Telefonie zur IP-basierten Multimedia-Kommunikation.

Komfortfunktionen für Hotels

Für das Gastgewerbe bietet Mitel seine Anlage als Branchenlösung MiVoice 400 Hospitality Package an. Das Seligweiler Hotel & Restaurants kann damit auch spezielle Komfortfunktionen für Hotels nutzen, beispielsweise die automatische Anrufverteilung (ACD), Funktionen für die Gebäudeautomatisierung und natürlich eine Anbindung an das Hotelmanagementsystem. Damit werden beispielsweise die Gasttelefone beim Check-in vom System aktiviert und beim Check-out wieder gesperrt. Im PMS hinterlegte Weckrufe führt das System automatisch aus, und beim Check-out werden anhand der protokollierten Verbindungsdaten die Telefongebühren auf der Rechnung ausgewiesen. Zudem unterstützt die Mitel-Telefonanlage die Ansteuerung von Türschlössern oder Schranken, so dass Mitarbeiter an beliebigen berechtigten Telefonen Türen öffnen können, ohne ihren Platz zu verlassen.



Einfache Bedienung und Verwaltung

Alle Mitel-Telefone punkten nicht nur mit ausgezeichneter Sprachqualität, sondern sind auch intuitiv zu bedienen und besonders einfach zu verwalten. Übersichtliche Displays und zahlreiche vorgelegte oder frei konfigurierbare Tasten sorgen für viel Komfort. Per Kurzwahltaste verbinden sich Gäste oder Mitarbeiter schnell und bequem mit dem gewünschten Gesprächspartner aus Rezeption, Restaurant, Zimmerservice oder Zentrale.

Auch die Systemverwaltung wird durch zahlreiche durchdachte Funktionen erleichtert. Die IP-Telefone werden automatisch konfiguriert, für benutzerdefinierte Einstellungen und Optionen kann das Hotel auf einen Webclient und ein Self-Service-Portal zugreifen. Zudem enthält der Kommunikationsserver Fernverwaltungszugänge, über die der Mitel-Servicepartner komplexere Wünsche schnell und einfach umsetzen kann.

Zuverlässiger Support

Robert Schmid und seine Mitarbeiter legen viel Wert auf einen zuverlässigen, unkomplizierten und persönlichen Support. Bei dem Servicepartner von Mitel hat er einen festen Ansprechpartner und ein Team von Technikern, die sein Haus und die TK-Installation kennen wie ihre

Westentasche. „Die Zusammenarbeit ist ausgezeichnet“, lobt Geschäftsführer Robert Schmid. „Die Techniker sind immer gut erreichbar und setzen unsere Wünsche schnell und verlässlich um. Projekte laufen stets zügig und reibungslos – bei unserer heterogenen Infrastruktur ist das nicht selbstverständlich. Im Oktober 2019 haben wir zahlreiche Telefone auf Voice over IP umgestellt, und ich war schon ein wenig besorgt, dass es dabei zu Ausfällen kommen könnte. Aber alles hat problemlos funktioniert.“

So verfügt das Seligweiler Hotel & Restaurants mit Mitel über ein Rundum-sorglos-Paket mit moderner, flexibler Technik und zuverlässigem Support und ist damit für aktuelle und zukünftige Anforderungen gut gerüstet.

the-Company.de GmbH & Co. KG

the-Company.de zählt zu den führenden deutschen Systemhäusern für intelligente Business-Telefonssysteme und Kommunikationslösungen.

Als zertifizierter Platinum Partner realisiert the-Company.de seit 3 Jahrzehnten maßgeschneiderte Lösungen für Unternehmen aller Größen und Branchen - mit im Markt unübertroffener Zuverlässigkeit und Wirtschaftlichkeit.



Mehr erfahren

Erfahren Sie mehr über MiVoice Office 400 und die Mitel Lösungen für Hotels auf mitel.de/hotellerie. Weitere Fallbeispiele wie diese finden Sie auf mitel.com/de-de/mehr-erfahren/kundenreferenzen.

the-Company.de

we connect the world

the-company.de

Mitel
PLATINUM PARTNER