

DAMOVO

LANDESWEITE VERNETZUNG: DAMOVO SCHWEIZ IMPLEMENTIERT BEIM DORINT AIRPORT HOTEL ZÜRICH EINE ZENTRALERE STEUERUNG ALLER HOTELSTANDORTE

Vom Schweizer Headquarter aus soll künftig landesweit die ICT-Infrastruktur aller Hotels gesteuert werden.

CHANGE DRIVER

Seit über 60 Jahren bietet die Hotelkette Dorint in 62 Häusern europaweit Übernachtungsmöglichkeiten in den Kategorien Urlaubshotels, Resorts, Businesshotels und Ferienwohnungen. In den kommenden Jahren will das Unternehmen seine Präsenz in der Schweiz stärker ausbauen und plant im Zuge dessen die Eröffnung weiterer Anlagen. Derzeit ist Dorint dort mit insgesamt drei Hotels in Zürich, Beatenberg und Basel vertreten. Die Dorint GmbH hat ihren Hauptsitz in Köln und ist ein Unternehmen der Honestis AG Unternehmensgruppe.

Das Unternehmen plant zudem, das 2015 errichtete Dorint Airport Hotel Zürich als „technischen Hub“ für den Aufbau einer modernen, vernetzten Kommunikationslandschaft in den Schweizer Dependancen zu nutzen.

Die bisherige Lösung besteht aus lokalen Servern und erschwert damit den flexiblen Datenaustausch zwischen den einzelnen Häusern. Auch die telefonische Reservierung von Zimmern beispielsweise ist ortsgebunden und kann nicht zentral gemanagt werden. Damit ist die flexible Nutzung von personellen Ressourcen nur eingeschränkt möglich. Die technische Infrastruktur soll künftig so aufgestellt sein, dass sowohl die bestehenden Hotels in Basel und Beatenberg als auch die geplanten Neubauten an Zürich angeschlossen werden können. Um das zu ermöglichen, musste die ICT-Infrastruktur in den Bereichen (IP-)Telefonie, IP-Infrastruktur und Netzwerk erneuert werden.

ÜBER DAS DORINT AIRPORT HOTEL ZÜRICH

- **Hotelkette mit Hauptsitz in Köln**
- **Betreibt europaweit 62 Häuser**
- **4.500 Mitarbeiter in Deutschland, Österreich und der Schweiz**
- **Insgesamt 3 Hotels in der Schweiz, Headquarter in Basel**

Die Ziele

Die Vernetzung der einzelnen Hotelstandorte unter zentraler Steuerung, die Mobile Integration mit Einbindung aller Mobiltelefone für eine einheitliche Gästeansprache, sowie die Harmonisierung der Kommunikationswege für eine verbesserte Kundenbeziehung, lagen im Fokus der Modernisierungsbestrebungen.

Die Dorint GmbH möchte seinen Gästen einen digitalen Mehrwert bieten und gleichzeitig den persönlichen Kontakt intensivieren. Innovative Tools sollen es den Besuchern ermöglichen, per TV oder Telefon auszuchecken, sowie auf Hotelinformationen mit den eigenen Mobilgeräten zuzugreifen. Mit den erweiterten digitalen Touchpoints schafft Dorint für den Hotelkunden eine moderne Erlebniswelt. Um eine engere Beziehung zu den Gästen aufzubauen, wünschten die Hotelbetreiber, dass ihre Mitarbeiter via Echtzeit-Kommunikationslösungen jederzeit, von jedem Ort und von jedem Gerät aus alle relevanten Gästeinformationen abrufen und so schnellstmöglich auf Anliegen reagieren können.

DAMOVOS APPROACH

Als zentrales Element der neuen ICT-Infrastruktur implementierte Damovo Schweiz als verantwortlicher ICT-Dienstleister eine private Cloud-Lösung im UCC-Bereich auf Basis der Mittel-Kommunikationsplattform MX-ONE. Standortübergreifend sind so umfassende Funktionen für Unified Communications & Collaboration, sowie Contact-Center-Anwendungen möglich. Weitere ICT-Infrastrukturen wie die der geplanten Neubauten, lassen sich damit künftig flexibel anbinden. Damit löste Damovo die heterogene Serverlandschaft durch eine zentrale Cloud-Lösung ab, die eine flexible, hochverfügbare und sichere Ressourcenverteilung gewährleistet.



Zuverlässige Kommunikation im Ernstfall

Im Zuge des Upgrades hat Damovo Schweiz auch einen Alarmserver von New Voice eingerichtet und damit die Sicherheitsstandards weiter angehoben. Denn eine lückenlose und schnelle Kommunikation ist im Ernstfall überlebenswichtig. Der Alarmserver ermöglicht es, Hotelgäste und -mitarbeiter bei Gefahren zeitnah zu evakuieren: Entsteht beispielsweise durch einen Brand eine Bedrohung für Gäste und Angestellte, sorgt ein stiller Alarm dafür, dass jede Person in der entsprechenden Muttersprache auf ihrem Zimmer erreicht und in Sicherheit gebracht wird. Zusätzlich warnt das System die Hotelgäste per Anruf auf dem Zimmertelefon. Innerhalb von zehn Sekunden müssen diese dann die Anweisung bestätigen, das Zimmer auf dem vorgegebenen Fluchtweg zu verlassen. Darüber hinaus erstellt die Alarmlösung anschließend ein Reporting. Notwendig ist der stille Alarm deshalb, weil anders als in den deutschen Dorint Hotels in den Schweizer Pendants im Brandfall keine laute Sirene im Gebäude ertönt.

Schnittstellensoftware für automatisierten Check-out

Im Zuge der umfassenden Modernisierung der ICT-Infrastruktur wurden auch die Landing Page und die WLAN-Infrastruktur des Dorint Airport Hotels Zürich angepasst. Dafür setzte Damovo auf die Lösung IP Connect von TigerTMS. Damit können Gäste auch mit ihren persönlichen Endgeräten auf Informationen und Services, wie beispielsweise individuelle Flugdaten und Zugverbindungen, zugreifen. Die Schnittstellensoftware TigerTMS realisiert zudem einen automatischen Check-out der Gäste – beispielsweise per Telefon, am Fernseher oder durch das Einwerfen der Schlüsselkarte am Lift. Die Damovo Schweiz übernahm außerdem die Integration in den Front Desk mit der Software Opera, sowie die Implementierung personalisierter Wake-Up-Anrufe, der automatischen Zimmerstatusabfrage und des WLANs.

CUSTOMER VALUE

„Wir legen sehr viel Wert auf ein positives, personalisiertes Gästeerlebnis, auch im Hinblick auf Kundenloyalität“, sagt Björn Achstaller, Hoteldirektor Dorint Airport Hotel Zürich. „Das konnten wir durch die Mobile Integration von Mitel MiCollab Client Softphones noch steigern. Unsere Mitarbeiter sind jetzt in der Lage, bei jedem Anruf auf jedem Gerät die relevanten Gästeinformationen einzusehen und so beispielsweise direkt in der richtigen Sprache zu antworten.“

Dank der schnelleren und einheitlicheren Kommunikation – sowohl zwischen den Mitarbeitern als auch auf technischer Ebene – hat das Unternehmen seine Arbeitsabläufe deutlich effizienter gestaltet, was sich auch in gesunkenen Betriebskosten widerspiegelt.

„Obwohl unsere Häuser aufgrund der COVID-19-Situation bei weitem nicht ausgelastet sind,

ÜBER DAMOVO

- **16 Niederlassungen weltweit, Supportkapazität in 150 Ländern**
- **650 Mitarbeiter, ca. 2.700 Kunden**
- **Mehr als 50 Jahre Erfahrung bei der Modernisierung und Digitalisierung von Echtzeit-Kommunikationslösungen**
- **Management von rund 1,9 Millionen Endpunkten weltweit**

haben wir uns für diese Modernisierungsschritte entschieden. Damit stellen wir uns wettbewerbsfähig auf, sobald sich die Situation wieder normalisiert“, sagt Achstaller.

AUSWAHL DES ANBIETERS

Die Damovo Schweiz AG hat bereits zahlreiche namhafte Hotelketten in der Schweiz ausgestattet und verfügt über langjähriges Expertenwissen im Bereich digitaler Kommunikationslösungen für das Hotelgewerbe. Auch beim Neubau des Dorint-Gebäudes in Zürich 2015 war das Unternehmen der ICT-Dienstleister der Wahl und konnte das Projekt zur vollsten Zufriedenheit des Kunden noch vor Ablauf des gesetzten Projektendes fertigstellen. Im Oktober 2020 schlossen die Experten nach fünf Monaten auch das ICT-Technologie-Update erfolgreich ab. Bei der Auswahl des Anbieters spielten die Möglichkeit des schnellen Return on Investment (ROI) eine Rolle: Damovo Schweiz konnte hier mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis überzeugen.

