

Gestion des alarmes et de la communication dans l'hôtellerie

Sheraton Neues Schloss Hotel Zurich

Oasis de calme au cœur de la ville, le **Sheraton Neues Schloss Hotel Zurich** est situé à quelques mètres à peine de l'opéra, du magnifique lac de Zurich, du quartier marchand de la Bahnhofstrasse et du quartier d'affaires. Ses 60 chambres sont bien sûr équipées de tout le nécessaire mais offrent également un grand confort et des mesures de sécurité élevée pour assurer le bien-être des clients.



Solution

C'est la solution logicielle de **AudioText Telecom AG** qui a été choisie pour répondre aux exigences sévères en matière de gestion des alarmes et de la communication du Sheraton. Ce choix a été induit par la flexibilité face aux besoins spécifiques du client et la possibilité d'étendre les modules logiciels et matériels. Avec **Burkhalter Net Works** en qualité d'entrepreneur général, **Siemens HiPath 3800** comme fournisseur du central téléphonique et le **système Check-In de l'hôtel**, les modules **AMX** (Alarm Management) et **CMX** (Communication Management) ont été mis en place au Sheraton.

Application Hotel VoiceMail

- Le client utilise une annonce d'accueil personnalisée ou celle du système dans la langue choisie lors de l'enregistrement (D, E, F, etc.).
- Le voyant de communication informe le client de l'arrivée de nouveaux VoiceMails.
- La touche de fonction «VoiceMail» permet au client de consulter ses messages.
- En cas de changement de chambre, le profil de la mailbox est transféré.
- Lors du Check Out, les messages et la formule d'accueil personnalisée sont effacés.

Application Service de réveil

- Le guidage du menu pour le service de réveil s'effectue dans la langue du client.
- Celui-ci active le service de réveil en actionnant la touche de fonction. On lui demande alors d'indiquer l'heure de réveil en quatre chiffres. L'heure de réveil indiquée est confirmée.
- En cas de nouvelle demande de réveil, le client est informé de l'heure fixée et se voit demander s'il confirme cette heure de réveil ou s'il souhaite la modifier.
- En cas de changement de chambre, le profil du service de réveil est transféré.
- Synchronisation de l'heure selon Master Check-In de l'hôtel.
- Lors du Check Out, le service de réveil est annulé.

Application alarme (Incendie/effraction/évacuation)

- Le collaborateur est alerté au moyen d'annonces sur écran et de messages vocaux, dans sa langue maternelle. Le client est alerté dans la langue de son choix (système Check-In).
- L'intervention impérative sur les appareils téléphoniques occupés garantit que l'alerte sera toujours transmise immédiatement.
- L'intégration au système Check-In de l'hôtel permet d'évaluer les chambres occupées en toute priorité.