

# Hospitality Service Center V2.6

für HiPath® 3000/4000, OpenScope 4000 Office/Business/Voice, Asterisk

## Vorteile für die Gäste

Besser und schneller Service –  
Keine verlorene Wünsche mehr  
Gast-Erkennung (auf dem  
Bildschirm) fügt eine persönliche  
Note und macht Gäste zu Hause  
fühlen  
VIP-Gäste genießen kürzere  
Antwortzeiten

## Vorteile für Hotels

Menschliche Ressourcen sind  
effizienter eingesetzt und kann  
hochwertige Service zu bieten.  
Alle Funktionen sind integriert  
und gut sichtbar in der intuitiv  
gestalteten grafischen  
Benutzeroberfläche.  
Geringer Schulungsaufwand ist  
erforderlich - ein großer Vorteil in  
einem Umfeld, wo Churn-Raten  
hoch sind.



## HSC Connect:

Der HSC Connect Hotel Applikationsserver ist eine intelligente Kommunikationslösung, die eine Siemens HiPath® Systems Leistungsumfang bringt zum Hotel Front Office Bereich. Dies entlastet die Arbeitsbelastung auf Hotel-Personal und erhöht den Komfort der Gäste. Die Gateway-Funktion der Einrichtung der Verbindung zwischen HiPath- und Front-Office (F / O)-System dient als Basis-Anwendung.

HSC Connect ist zwischen HiPath 3000, HiPath 4000 und die Front-Office-System verwendet werden. Dies bietet F/O System-Hersteller mit einem einfachen, standardisierten Hotel-Schnittstelle. Das Protokoll Beschreibung ist für alle F/O-Lösungsanbieter.

## • Setzen neue Standards

bietet schnellere Hilfe, verbesserte  
Komfort der Gäste

## • Erhöhen die Zufriedenheit der Gäste

Sofort setzen Sie Ihre Gäste in  
Berührung mit den entsprechenden  
Ansprechpartner und warten, bis ihr  
Lächeln sehen

## • Einsetzen sicher

Integrieren Sie und testen HSC-System  
in 30 Tagen Übergangszeitraum

## • Offen

Offen Interface-Funktionen für den  
Datenaustausch

## HSC Entry:

Hospitality Service Center Entry (HSC Entry) ist die Hotellösung für kleine und mittelgroße Hotels und Pensionen. HSC Entry verwaltet nicht nur Reservierungen und Belegungen, sondern rechnet auch Gästetelefon- und Internetnutzung ab.

- Telefonstatus
- Textnachrichten
- Weckrufanforderungen
- Zimmerstatus
- Reservierungen
- Belegungen
- Ankünfte und Abreisen
- Event- und Messekalender

## Offenes System

HSC ist als offenes System entwickelt. In Grundkonfiguration unterstützt bereits die wichtigsten Integrationen (PBX Integration, PMS Integration, High-Speed Internetzugriff Systemintegration, Systeme der Gebäudeautomation...). Weitere Integrationen sind problemlos möglich durch sehr offene System-Architektur. Eine offene Architektur sichert zukunftsichere Investition und erfordert nur minimale Client-Hardware.

## Technischer Support

Installation und Setup  
Wartung  
Software Support  
Hardware Support

# Hospitality Service Center Connect:

HSC Connect Hotel-Applicationsserver ist eine intelligente Lösung, die den Siemens HiPath System Leistungsumfang einer Kommunikationsplattform für den Front-Office-Bereich im Hotel öffnet und somit eine starke Verzahnung beider Systeme erreicht. Durch diesen Umstand wird eine Entlastung des Personals erreicht und der Komfort für die Gäste erweitert. HSC Connect steht für alle HiPath 3000 und HiPath 4000 zur Verfügung. Für die Hersteller von F/O-Systemen bietet diese Lösung ebenfalls Vorteile da es eine einfache, standardisierte Hotel-Schnittstelle zur Verfügung stellt. Die Protokollbeschreibung ist offengelegt und steht jedem Anbieter von F/O-Lösungen zur Verfügung.

Durch diese Standard-Hotel-Schnittstelle stehen u.a. folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Check-in / Check-out mit Freischalten / Sperren der Telefonberechtigung
- Namensintrag zur Anruferidentifizierung
- Gesprächskostenermittlung
- Weckserviceeingabe
- Zimmerstatus Eingabe
- Minibarstatus Eingabe
- Nachricht empfangen (Message-Waiting- Lampe)
- Ruhe vor dem Telefon (Do not disturb)
- Verwaltung virtueller Rufnummern

Darüber hinaus können Erweiterungsoptionen wie

- Weck Modul
- Voice Mail Modul
- Fax Modul
- oder eine spezielle Gesprächskosten Verwaltungssoftware integriert werden.

HSC Connect richtet sich an Hotels, die bereits über ein branchenübliches Front-Office-System verfügen und dieses an ein TK-System anbinden wollen.

Dies können eigenständige Hotels sowie zu Ketten zusammengeschlossene Hotels sein.

## LEISTUNGSMERKMALE

### Berechtigungsumschaltung

Bei Check-in werden alle Gastdaten vom Front Office an HSC Connect gesendet, in der Check-in-Datei gespeichert und entsprechend aufbereitet, an das TK-System übergeben. Dabei wird automatisch das Gasttelefon freigegeben. Ist das

optionale Weck- oder Voice Mail Modul installiert kann auch die Information: „Gastsprache“ vom Front-Office-System übernommen werden und damit die Bedienführung des optionalen Moduls individuell auf den Gast abgestimmt werden.

Führt der Gast ein Telefonat so werden alle relevanten Gesprächsdaten für die Abrechnung (Datum, Uhrzeit und Zielnummer je Einzelgespräch) erfasst, die Gebühren berechnet und an das Front Office System übertragen. Sollte das Front-Office-System einmal nicht empfangsbereit sein, werden die Daten zwischengespeichert und, sobald das Front-Office-System wieder betriebsbereit ist, übertragen. Bei Check out wird automatisch das Gasttelefon für externe Anrufe gesperrt und damit verhindert das unbefugte Kosten verursachen werden können.

### Namensintrag zur Anruferidentifizierung

Beim Check-in wird gleichzeitig der Gastname im TK-System hinterlegt und bei Gastanruf z.B. an der Rezeption im Display der digitalen Telefone angezeigt.

Beim Check-out wird dann der Gastname wieder gelöscht.

### Gesprächskostenermittlung... über Zählimpuls

Die von der Telefongesellschaft gesendeten Tarifeinheiten werden vom TK-System an HSC Connect übertragen. Dort werden die Gesprächskosten aufgrund des vorkonfigurierten Einheitenpreis, berechnet und dann mit allen relevanten Daten an das Front-Office-System übertragen.

### ... über Zuschlagstabelle

Zu den von HSC Connect berechneten Gesprächskosten können über eine Tabelle Zuschläge addiert werden. Der so errechnete Gesprächspreis wird anschließend an das Front-Office-System übertragen.

### ... über Zielnummerentabellen

Werden von der Telefongesellschaft keine Zählimpulse übermittelt, so erfolgt die Gesprächskostenberechnung in HSC Connect über konfigurierbare Tarifentabellen, Zeittarife und Tarifzuordnungen. Unter Verwendung der Zielrufnummer, der Dauer und der Uhrzeit werden die Gesprächskosten ermittelt und an das Front-Office-System übertragen.

### Weckserviceeingabe

Der Weckdienst wird von HSC Connect autonom geführt. Die Eingabe der Weckzeit wird dabei nach drei Arten unterschieden:

## Check-in/check-out

Alle Gast-Daten werden vom Front-Office bis HSC Connect geschickt, wenn Gäste Check in / Check out, dann gespeichert in der Check-in-Datei und überträgt an HiPath.

## HSC

Geeignet für alle, von der kleinsten unabhängigen Hotels bis die größten globalen Ketten. HSC voll integriert alle Telefonbasierte Dienste und sichergestellt, dass Gäste erhalten ein Höchstmaß an Aufmerksamkeit, die sie verdienen.

- **Weckaufträge vom Gasttelefon ohne Sprachführung**

Der Gast gibt die gewünschte Weckzeit direct über die Tastatur an seinem Telefon ein.

- **Weckauftrag vom Gasttelefon mit Sprachführung (optional)**

Ist das optionale Weck Modul installiert, wird der Gast bei der Eingabe seines Weckwunsches durch eine Sprachführung (individuell bis acht Sprachen möglich) unterstützt.

- **Weckaufträge vom Front-Office-System**

Hat der Gast an der Rezeption einen Weckwunsch hinterlegt, so werden Zimmernummer und Weckzeit nach Eingabe der entsprechenden Daten durch das Rezeptionspersonal automatisch vom Front-Office-System an HSC Connect übertragen.

Zur Durchführung der Weckaufträge überprüft HSC Connect ständig seine interne Weckauftragsdatei und ruft bei Erreichen der eingetragenen Weckzeit den Gast an.

Nimmt der Gast den Telefonhörer nach einer Anzahl Weckanrufe nicht ab, wird nach einer einstellbaren Zeit ein erneuter Ruf aktiviert. Zum Front-Office-System werden alle Weckversuche, ob positiv oder negativ, übertragen und protokolliert. Mit dem Check-out wird ein noch aktiver Weckauftrag gelöscht.

### **Zimmerstatueingabe**

Der Zimmerstatus kann vom Zimmerpersonal über das Gasttelefon eingegeben werden. Diese Information wird dann unverzüglich von HSC Connect an das Front-Office-System weitergeleitet.

- **Ohne Sprachführung**

Ist kein Voice-Mail-Modul installiert, so wird die Eingabe des Zimmerstatus mit einem Hinweiston quittiert.

- **Mit Sprachführung (optional)**

Ist das optionale Voice-Mail-Modul installiert, werden die Zimmerstatueingaben durch eine Sprachführung unterstützt

### **Minibarentnahme**

#### **Ohne Sprachführung**

Bei Feststellung eines Minibarverbrauchs im Gastzimmer können entnommene Artikel vom Zimmerpersonal direkt über das Gasttelefon gebucht werden. Um Fehleingaben auszuschließen, wird jede Minibareingabe mit einem Hinweiston quittiert.

Wahlweise können für die Minibarartikel die Artikelnummern (max. 6stellig) oder Saldobeträge sowie eine Personalkennziffer eingegeben werden. Bei der erweiterten Minibarfunktion kann jede Eingabe auch über das Telefon

storniert werden. Alle Eingabedaten werden transparent zum Front-Office-System übertragen.

#### **Mit Sprachführung**

Ist das optionale Voice-Mail-Modul installiert werden die Minibareingaben vom Gasttelefon durch eine Sprachführung unterstützt. Das Voice-Mail-Modul überprüft die Eingaben und liefert eine Sprachrückmeldung. Damit wird sichergestellt, dass Falscheingaben sofort auffallen und korrigiert werden können. Die Eingaben werden anschließend zum Front-Office-System weitergeleitet.

#### **VoiceMail system (optional)**

HHSC bietet eine Schnittstelle zur Anbindung von IVR/ Voicemail Systemen, über die verschiedene Funktionalitäten realisiert werden. Eingabe von Weckrufeinträgen und Zimmerstatusänderungen vom Zimmertelefon aus, sowie die Eingabe von Minibarverbrauchsdaten und der Möglichkeit Voice-Mail-Boxen für Zimmer zu nutzen. (z.B.HiPath Xpressions).

#### **Nachricht empfangen (Message- Waiting-Lampe)**

Nachrichten, die während der Abwesenheit eines Gastes eintreffen, können über das Front-Office-System durch „Setzen“ der Message-Waiting-Lampe am Gasttelefon signalisiert werden. Unter bestimmten technischen Voraussetzungen ist es möglich, auch analoge Gasttelefone mit Message-Waiting-Lampen auszustatten.

#### **Ruhe vor dem Telefon (Do-not- disturb)**

Dieses Leistungsmerkmal eines Zimmertelefons kann im TK-System vorkonfiguriert werden und bei Bedarf vom Front-Office-Personal gesetzt werden.

#### **VIP Rufnummer**

Um besonderen Gästen (VIP-Gästen) bei jedem Aufenthalt auch in unterschiedlichen Zimmern immer die gleiche Rufnummer zur Verfügung zu stellen kann bei Bedarf eine zusätzliche, virtuelle Rufnummer durch das Front-Office-Personal vergeben werden. Dabei gewährleistet HSC Connect, dass diese virtuelle Rufnummer der realen Rufnummer auf dem Zimmer zugeordnet wird. Mit dem Check-out wird diese Zuordnung wieder aufgehoben. Mit diesem Leistungsmerkmal kann auch eine virtuelle Faxlösung realisiert werden. Somit ist gewährleistet das ein Fax für einen bereits abgereisten Gast nicht in die Hände seines Zimmernachfolgers gelangt.

## Wartung

Komplett-System ist voll abgedeckt durch unsere Software-Wartung, die sicherstellen sollen, dass Sie immer Zugriff auf die neuesten und stabilsten Version der Software haben.

## Flexible GUI

Alle Funktionalitäten sind auf einen Blick mit einem flexiblen Graphical User Interface (GUI) und einfach zu verwenden; daher mit minimalem Schulungsbedarf integriert. Angepasst für Hotels mit hoher Fluktuation.

### Möglichkeit zum Datenaustausch über offene Schnittstellen

HSC bietet eine ODBC- und eine einfache, dateibasierte Schnittstelle, um verschiedenste Daten importieren und exportieren zu können. So können z. B. Personal- bzw. Mitgliederprogrammdateien mit anderen Systemen ausgetauscht bzw. Zu diesen transferiert werden. Ein Servicepaket (Professional Service) für alle erforderlichen Anpassungen oder Upgrades ist verfügbar.

### Mehrere HiPath 4000 Systeme

HSC Connect unterstützt Mehrere HiPath 4000-Systeme auf Remote-Standorten.

### Umschaltung der Sprache im Endgeräte-Display \*

Beim Check-in wird, abhängig vom Front-Office-System, die Nationalität des Gastes erfasst. Diese Information wird an HSC Connect weitergeleitet. Befindet sich im Gastzimmer ein digitales System Telefon mit Display, wird die Benutzeroberfläche automatisch auf die Landessprache (wenn verfügbar) des Gastes umgestellt. to the guest's national language (if available).

### HSC Connect Komponente

Häufig kommt es vor das Gäste beim Operator (Telefonzentrale) anrufen, um sich wecken zu lassen oder Telefonberechtigungen ändern zu lassen. Um den Operator in die Lage zu versetzen, gewisse Hotel-Funktionen nutzen zu können, kann auf seinem PC die Komponente HSC Connect Client eingesetzt werden. Diese Komponente kann auf einem PC mit Java installiert werden. Damit kann der Operator folgende Funktionen nutzen:

- Weckaufträge eingeben,
- Telefonberechtigungen ändern,
- Message-Waiting-Lampe setzen bzw. löschen,
- Do-not-disturb-Funktion setzen.

Der PC muss mit dem HSC Connect Server über LAN verbunden sein.

## Hospitality Service Center Entry:

HSC Entry ist die Hotellösung für kleine und mittelgroße Hotels und Pensionen. HSC Entry verwaltet nicht nur Reservierungen und Belegungen, sondern rechnet auch Gästetelefon- und Internetnutzung ab.

### Klare Darstellung und einfache Bedienung

Zimmerbelegung, Reservierungen und Gästenamen auf einen Blick – der graphische Zimmerplan gibt Ihnen alle aktuellen Informationen über:

- Telefonstatus
- Textnachrichten
- Weckrufanforderungen
- Zimmerstatus
- Reservierungen
- Belegungen
- Ankünfte und Abreisen
- Event- und Messekalender

Mit dem Zimmerplan als zentralem Element erstellen Sie auch Rechnungen für die Nutzung von Telefon und Internet. Das Funktionsmenü zeigt – abhängig von der Situation – immer die benötigten Datenfelder. Markieren Sie einfach die gewünschte Zeitspanne für ein Zimmer und HSC Entry fragt nach Reservierung oder Check-in. Weitere Funktionen werden angeboten, wenn Sie auf eine Reservierung oder eine Belegung klicken. HSC Entry ist so einfach und klar, dass es jeder bedienen kann, der mit einer Computer-Maus umgehen kann.

### Telefon und Internet verrechnen

Bei der Abreise zeigt Ihnen HSC Entry die Gebühren für Telefongespräche und Internetnutzung. Und Sie können einzelne Positionen zu einem Sammelkonto verschieben, falls dies notwendig ist. Beim Check-out können Sie die Rechnung rasch und genau erstellen und Sie erreichen damit eine weitere positive Erfahrung Ihrer Gäste. Sie können einfach eine Dokumentenvorlage verwenden, um die Rechnung in Microsoft® Word® zu exportieren. HSC Entry nutzt diese Vorlage, um die Rechnung für Telefongespräche und High Speed Internet Access nach Ihren Vorstellungen zu drucken. Falls ein Gast eine Rechnungsadresse wünscht, fügen Sie die Information einfach mit Microsoft® Word® hinzu.

### Listen organisieren den Tag

Neben den notwendigen Nutzungsberichten bietet HHSC Entry eine Auswahl von Listen, die Ihnen die Arbeit erleichtern. Wie viele Leute werden zum Frühstück erwartet? Lassen Sie HSC Entry die Antwort für Sie finden. Mit HSC Entry erstellen und drucken Sie alle Listen, die von Ihren Mitarbeitern zur Priorisierung und Erledigung ihrer Aufgaben verwendet werden: Ankunfts- und Abreiselisten, Gästelisten, Telefon- und Zimmerstatusberichte.

## Offenes System

HSC ist als offenes System entwickelt. In Grundkonfiguration unterstützt bereits die wichtigsten Integrationen (PBX Integration, PMS integration, High-Speed Internetzugriff Systemintegration, Systeme der Gebäudeautomation...). Weitere Integrationen sind problemlos möglich durch sehr offene System-Architektur. Eine offene Architektur sichert zukunftssichere Investition und erfordert nur minimale Client-Hardware.

## Technischer Support

Installation und Setup  
Wartung  
Software Support  
Hardware Support

### Service Tracking

Mittels Service Tracking können Service-Anfragen des Hotelgastes, aber auch andere Arbeitsanweisungen erfasst und als Service-Aufträge an das zuständige Service-Personal weitergeleitet werden. Der Fortschritt bei der Erledigung des Service-Auftrages kann zentral verfolgt werden. Mit dem Fenster Neuer Service-Auftrag können Sie einen neuen Service-Auftrag für einen Gast Ihres Hotels erstellen oder andere Arbeitsanweisungen erfassen. Sie können den Service zur Ausführung einem Service-Mitarbeiter (oder einer Kategorie) zuordnen, die Art des Service beschreiben sowie angeben, um welche Uhrzeit der Service auszuführen ist und ob es sich um einen wiederholten Service handelt.

## Systemanforderungen

### TK System

- HiPath 3000 V8.0 oder neuer
- HiPath 4000 V5.0 oder neuer
- OpenScape 4000
- OpenScape Office
- OpenScape Business
- OpenScape Voice
- freePBX Asterisk
- Andere Systeme: Projektspezifische

### Server

- **Processor** (x86) min. 2,8 GHz
- **RAM** min. 4GB
- **HDD** min. 80GB, RAID 1 oder RAID 5 empfohlen
- **Operating System** Windows XP oder neuer, Windows 2003 Server or neuer (Server-Plattform empfohlen), Linux Ubuntu Server
- **Network Interface** 2 x Network Card (1 x Kunde LAN, 1 x HiPath LAN)
- **Optional** CAPI kompatibel ISDN Karte für Weck-Eintrag
- **Arbeitszeit** 24 Stunden pro Tag

### HSC Client

- **Processor** (x86) min. 2,8 GHz
- **RAM** min. 1GB
- **HDD** min. 80GB
- **Operating System** Windows XP, Windows Vista, Windows 7 with JRE

## HSC Appliance

### HSC Hardware Appliance

Die HSC Hardware Appliance ist eine Lösung speziell für kleine und mittlere Hotels. Sie unterstützt bis zu 300 Zimmer-Konfiguration und bietet alle Funktionen des HSC-Server-Anwendung.

HSC Hardware Appliance ist eine All-in-one-Lösung, bestehend aus Hardware, Linux-Betriebssystem und vorinstallierte HSC-Server-Anwendung.

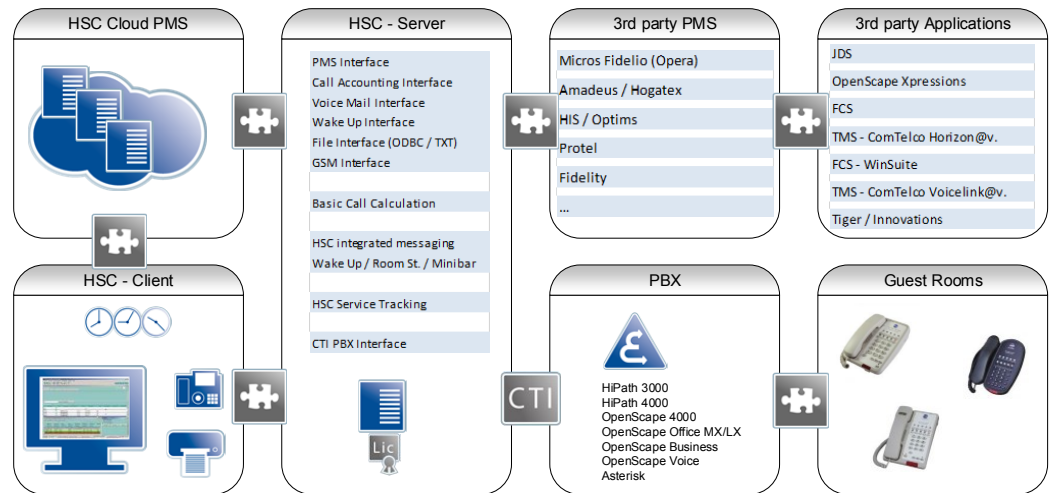
Durch den Einsatz der SSD-Technologie (Solid-State-Disk) die Appliance ist fast geräuschlos, energiesparend, unempfindlich gegenüber Erschütterungen sowie frei von mechanischen und beweglichen Teile im Gegensatz zu üblichen Festplatten

### HSC Virtual Appliance

Durch den Einsatz von Virtualisierung kann die verwendete Hardware weitestgehend selbst bestimmt werden. Virtualisierung bringt erhebliche Verbesserungen bei der Auslastung, Effizienz, Flexibilität und Verwaltungsfähigkeit der Hardware mit sich und senkt somit die Kosten

HSC Virtual Appliance ist eine All-in-one-Lösung, bestehend aus Linux-Betriebssystem und HSC Server Anwendung.

## Technische Übersicht



### Sicherheit und Zuverlässigkeit

HSC ist mit mehreren Sicherheitsmechanismen ausgestattet.

### Web-basierte Architektur

Die Client-Installation und Wartung ist leicht durch eine Web-basierte Architektur.

## HSC Entry/Connect Hardware Appliance



Copyright © MAIS Systems GmbH,  
03/2015  
Feichtmaystr. 25, München 80992  
Germany

Reference No.: MAIS-03-DS-HSC-DE

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsabschluss ausdrücklich vereinbart werden.

Hicom, HiPath, OpenScape, Optiset E, optiPoint and OpenStage sind registrierte Marken der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Windows ® ist registrierte Marke der Microsoft Corporation in den USA und anderen Ländern.

Linux ® ist registrierte Marke der Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Java ® ist registrierte Marke von Oracle und / oder ihrer Tochtergesellschaften. Alle anderen Firmen-, Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Marken ihrer jeweiligen Inhaber.