

Flexibel bleiben

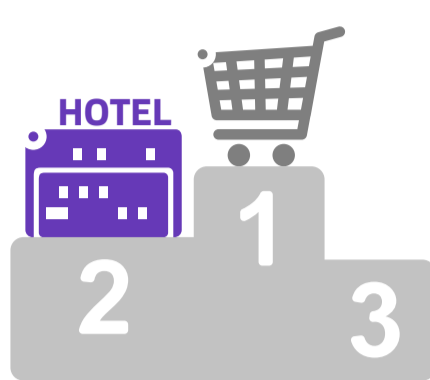
Wie kann Ihr Betrieb mit den Anforderungen moderner Gäste Schritt halten?



Ihre Gäste erwarten eine höhere Konnektivität und mehr Services als je zuvor.

Die mobile Infrastruktur in der Hotelbranche

Jeder zweite Besucher bucht online über eine **mobile Webseite**.¹



Die Hotelbranche liegt im Bereich der **mobilen Angebote** nach dem Einzelhandel auf dem zweiten Platz.²

62% der Reisenden ziehen die Reservierung von Hotelleistungen **über mobile Endgeräte der persönlichen Abwicklung vor**.³



Zunahme der In-Room-Dining-Bestellungen dank **mobiler Dienste**.⁴



Persönlicher Service ist nicht mehr ausreichend.

Von Ihnen wird erwartet, dass Sie **mobile Lösungen** und **mobile Dienste bereitstellen**.



Vier Tipps für einen am mobilen Gast orientierten Betrieb

1

MITARBEITERMOBILITÄT

ZUSAMMENARBEIT

> Erhöhte Effizienz zwischen verteilten Teams



BYOD

> Einsparungen der Mobilfunkkosten, Hardware-, Wartungs- und Reparaturkosten



WEITERENTWICKLUNG DER VORHANDENEN INFRASTRUKTUR

> Integration in die vorhandene Sprach- und Datenkommunikation



2

EFFIZIENTE ARBEITSABLÄUFE

SCHNELLERE BETRIEBSABLÄUFE

> Pre-Check-in/-out, Check-in für Gruppen, automatische Service-Bereitstellung



ZUSAMMENARBEIT VON REZEPTION/BACK-OFFICE

> Rezeption, Back-Office, Kundenservice und mobile Mitarbeiter



* Property Management System

INTEGRATION IN DIE HOTEL-UMGEBUNG

> Integration in Property Management Systems, Zimmerstatusverwaltung



3

MULTI-CHANNEL-SERVICEZENTREN

MULTI-CHANNEL-INTERAKTIONEN UND -VERLAUF

> Einheitlicher Agenten-Desktop mit integrierten CRM- und hotelspezifischen Apps

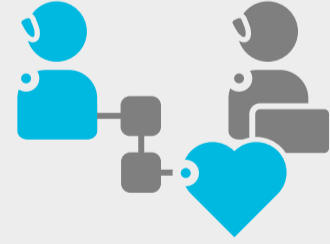


> Multi-Channel-Gästepufferlauf, -vorlieben, bisherige Bestellungen, Treueprogramme



PERSONALISIERTE ÜBERWACHUNG DER KONTAKTQUALITÄT

> Dynamisches Routing zum bevorzugten Agenten



> Agenten-Coaching, Servicegesprächsverfolgung

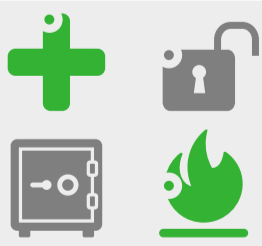


4

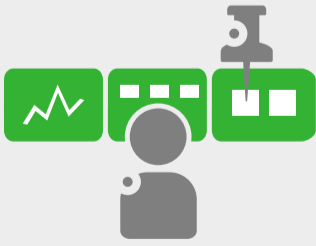
NOTFALLVERWALTUNG

EREIGNISERKENNUNG IN ECHTZEIT

> Automatische Anrufverfolgung und -lokalisierung bei Notrufen (112, 911)

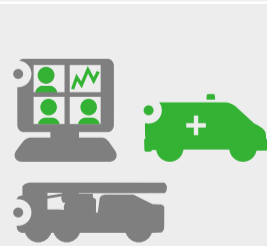


> Integration mit Alarmierungssystemen Hotelanzeigen



BENACHRICHTIGUNGEN UND ZUSAMMENARBEIT IN ECHTZEIT

> Benachrichtigung von Mitarbeitern und Gästen: auf allen Endgeräten und im Hotel



> Zusammenarbeit des Sicherheitspersonals in Echtzeit: automatische Konferenzen auf verschiedenen Endgeräten



Machen Sie jedes Gästerlebnis zu etwas Besonderem

Erfahren Sie mehr über am Gast orientierte Betriebsabläufe →

Quellen:

- Smart insights: Statistik zum mobilen Marketing
- Hotel executive: The Foundation of Mobile Engagement in a Hotel (Hotel-Geschäftsleitung: Grundlage einer mobilen Hotelumgebung)
- Smith Micro North America Survey (Befragung von Smith Micro in Nordamerika), 2014
- Hotel Executive: Driving Revenue Through Your Mobile App (Geschäftsleitung: Umsatzsteigerung über mobile Anwendungen)

enterprise.alcatel-lucent.com ist ein Domänenname von Alcatel-Lucent. Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (Dezember 2015)

Alcatel-Lucent Enterprise