

Case Study

Star Inn Hotels

nfon.com

HIGHLIGHTS

- Nahtlose Integration in ihr PMS
- Mehr Kommunikation mit dem Gast
- Mobile Serviceabläufe managen



NFON
Die Cloud-Telefonanlage



Reiner Bauch
CEO Star Inn Hotels

Nachhaltigkeit stärken.

Mit zukunftssicherer Kommunikationslösung.

Ausgangssituation

Star Inn Hotels bietet seinen Gästen höchsten Komfort im gehobenen Drei-Sterne-Segment und ist mit Häusern in Deutschland, Österreich und Ungarn vertreten.

Für einen erstklassigen Service ist eine gut funktionierende Kommunikation – sowohl intern unter den Mitarbeitern als auch mit dem Gast – die Grundvoraussetzung. Deshalb war für Star Inn auch klar, dass man für den langfristigen Erfolg nachhaltig in die Kommunikationstechnologie in den einzelnen Häusern investieren und hier eine leistungsfähige Infrastruktur schaffen muss. Eine Lösung zu finden, die Investitions- aber auch Zukunftssicherheit bietet, hatte daher für die Geschäftsführung von Star Inn oberste Priorität.

KRITERIEN

- Eine ausfallsichere Lösung, die durch ihre Hochverfügbarkeit dazu beiträgt, den Service für die Gäste nachhaltig zu verbessern
- Nachhaltig bedeutete in diesem Fall auch, eine Technologie zu finden, die neben Zukunfts- auch Investitionssicherheit bietet
- Die Lösung musste in das PMS der Star Inn Hotels integrierbar sein

FEATURES

- PMS-Integration
- Check-in/-out inkl. Zimmerstatus
- Gebührenabrechnung
- Weckruf und interaktives Sprachsystem für Minibar und Wäschedienst
- Voicemail

„Schon beim ersten Gespräch mit NFON hatte ich ein sehr gutes Gefühl. Kompetenz und Innovation haben mich genauso begeistert wie das tiefe Verständnis der speziellen Anforderungen und Bedürfnisse von uns Hoteliers.“



Reiner Bauch
CEO Star Inn Hotels

Lösung

„I feel good at Star Inn Hotels“ – so lautet der Slogan der Hotelkette aus Regensburg. Das Leistungsspektrum der NFON Cloud-Telefonanlage sowie die Möglichkeiten, die Nhospitality Hoteliers bietet, lassen bei Star Inn dieses Motto für die Gäste nun Realität werden.

Mit NFON konnte Star Inn bereits weit vor der Eröffnung der Häuser effizient arbeiten. Denn lange bevor der erste Gast einchecken konnte, standen mit dem Konzept die Rufnummern für die neuen Hotels und konnten kommuniziert werden. Zuvor wurden Rufnummern erst mit Schaltung teurer Leitungen kurz vor Eröffnung ausgegeben. Bis dahin musste Star Inn mit Vor-Eröffnungs-Nummern arbeiten; ein späterer Wechsel war dabei stets mit Kosten und Administrationsaufwand verbunden.

Neben der Schaltung der Rufnummer kümmerte sich NFON im Rahmen der Kommunikation um alle Beantragungen und Sonderlösungen.

Nutzen

Die Implementierung der NFON Lösung brachte nicht nur eine deutliche Produktivitätssteigerung, sondern stieß dank der Arbeitserleichterung auch auf eine positive Resonanz bei den Angestellten. Das ebenfalls positive Feedback der Gäste ließ auch nicht lange auf sich warten.

„Wir sind ein massiv expansives und innovatives Unternehmen und benötigen Partner, die unsere Sprache sprechen und unsere tatsächlichen Bedürfnisse kennen. Kompetenz und Innovation beider Unternehmen harmonisieren hervorragend.“



Reiner Bauch
CEO Star Inn Hotels

VORTEILE

- Effizientes Kommunikationsmanagement
- Belegungsindividuelle Abrechnung der Zimmernebenstelle
- Monatlich flexible Auf- und Abbuchung von Teilnehmern
- Integration von zukünftigen Pad-Services für Gäste und Personal
- Individuelle monatliche Call-Center-Buchung
- Unternehmensweit übergreifende Funktionalität
- Keine Upgrade- oder Updatekosten im laufenden Vertrag
- Interaktives Sprachsystem integriert
- Wegfall aller bestehenden ISDN- und Telefonleitungen
- Bereitstellung der Hotelrufnummer bis zu einem Jahr vor Eröffnung
- Keine Installation von Servern im Hotel

Star Inn Hotels

Viel Komfort für wenig Geld.

Seit 2004 befindet sich die Hotelkette Star Inn im gehobenen Drei-Sterne-Segment bereits erfolgreich auf Expansionskurs. Angefangen hat alles im Jahr 2004 mit dem ersten Hotel in Regensburg. Heute betreibt Star Inn mittlerweile 16 Hotels in Deutschland, Österreich und Ungarn.

Für Star Inn ist es von entscheidender Bedeutung, seinen Gästen Komfort und Service zu fairen Preisen zu garantieren. Um dies auch in Zukunft möglich

zu machen, suchte die Hotelkette nach einer IT- und Kommunikationslösung, mit der sich Ressourcen effizient einsetzen lassen, um so Kosten minimieren zu können.

Die NFON Cloud-Lösung erfüllte diese Vorgaben uneingeschränkt und stieß dank der Arbeitserleichterung auch bald auf eine positive Resonanz bei den Mitarbeitern. Das ebenfalls positive Feedback der Gäste ließ auch nicht lange auf sich warten.



Anforderungen

Die Qualität ist entscheidend.

Für Star Inn Hotels ging es primär darum, den Service für die Gäste in den Hotels zu optimieren. Und dies nicht nur während des Aufenthalts, sondern auch schon im Vorfeld. Dazu musste gästeseitig eine Lösung gefunden werden, aber auch die Mobilität der Mitarbeiter erhöht werden, um schnell und bestmöglich auf Gästewünsche reagieren zu können. Dazu war eine sowohl ausfallsichere als auch hochverfügbare Infrastruktur unerlässlich.

Ressourcen und Kosten effizient gestalten.

Eine weitere entscheidende Anforderung lag in der Optimierung der Kosten. Star Inn Hotels überzeugte dabei nicht zuletzt, dass das interne sowie externe Personal durch die NFON Lösung kein zweites mobiles Endgerät mehr benötigte, sondern via App über ihr eigenes Mobiltelefon kostenfrei erreichbar war und auch untereinander kommunizieren konnte. Die Hotelkette kann so ihre Ressourcen optimal einsetzen und dadurch sowohl den Komfort der Gäste erhöhen als auch die eigenen Kosten optimieren.

Stichwort „Komfort“: Mit der NFON Lösung lassen sich die Schnittstellen von HSIA, TV und weiteren Anbindungen zusammenführen. Dadurch lassen sich individuelle Gastpakete bilden, die die Zufriedenheit der Kunden zusätzlich steigern. Durch das neue, innovative Vermarktungsmodell dient dies langfristig sowohl der Kundenbindung als auch der Neukundengewinnung. Somit ist NFON mit ein Garant für den strategischen Erfolg von Star Inn Hotels.

Über die NFON AG.

Die NFON AG mit Sitz in München ist ein weltweit führender Anbieter für High-End-Telefonanlagen aus der Cloud. Das Unternehmen bietet dazu hochqualitative Produkte und Dienstleistungen als Komplettlösung aus einer Hand. Zu den über 10.000 NFON Kunden gehören Unternehmen zwischen 2 und 249.000 Mitarbeitern. Die Telefonanlage von NFON erfüllt höchste Sicherheitsstandards. Sie wird in vollredundanten Hochleistungsrechenzentren betrieben und ist damit ausfallsicher. Über 150 intelligente Funktionen werden

lebenslang durch kostenlose Updates auf einen aktuellen, zukunftssicheren Stand gebracht. Mit der NFON Cloud-Telefonanlage entfallen zudem die Kosten für einen separaten Telefonanschluss sowie die Hardware der Telefonanlage.

Und dank der Abrechnung nach tatsächlich genutzten Nebenstellen lassen sich bis zu 50 Prozent der Kosten für eine herkömmliche Telefonanlage einsparen. Weitere Informationen zur NFON AG finden Sie unter nfon.com.

☎ **08000-636624**

🌐 **nfon.com**

Stand: Juli 2015
NFON AG, Leonrodstraße 68, 80636 München



NFON
Die Cloud-Telefonanlage