

Telefonia IP Cisco



Case study Hotelu Sheraton w Krakowie



Hotel Sheraton Kraków dołączył w końcu czerwca 2004 roku do takich znanych hoteli, jak Sheraton i Westin w Warszawie, jako najmłodszy w Polsce członek grupy Starwood Hotels & Resorts. Ten pierwszy w Krakowie pięciogwiazdkowy hotel stoi w reprezentacyjnym miejscu, w centrum historycznego Krakowa, u stóp Wawelu – dawnej rezydencji polskich królów. Jednak hotel nastawia się nie tyle na obsługę koronowanych głów, co osób przyjeżdżających do Krakowa w interesach, na konferencje, a także w celach turystycznych.



Architektura i wystrój hotelu, choć nawiązują do charakteru otoczenia, są bardzo nowoczesne. W przestronnym, jasnym atrium przykrytym ogromnym, szklanym dachem, mieści się restauracja i bar. W hotelu jest też fitness club i basen, a także business center oraz sale konferencyjne. Jednak gościom taki standard, choć wysoki, przestaje już wystarczać. „Osoby podróżujące służbowo oczekują od hotelu nie tylko zapewnienia wygodnego noclegu, ale także możliwości wygodnej i efektywnej pracy. Goście coraz częściej potrzebują dostępu do Internetu, który umożliwiłby im wysyłanie i odbieranie poczty elektronicznej, a także zdalny dostęp do sieci firmy.” - mówi Warwick Gunning, dyrektor generalny hotelu Sheraton Krakow. Również coraz więcej firm oczekuje, że ich pracownicy będą pozostawać w ciągłym kontakcie – także podczas podróży.



Wychodząc naprzeciw tym potrzebom grupa Starwood postanowiła wykorzystać w nowo wybudowanym hotelu najnowocześniejszy system komunikacyjny w całości oparty na sieci IP i rozwiązaniach Cisco Systems - został on w całości zaprojektowany i wdrożony przez firmę NextiraOne. Jednolita infrastruktura sieci oparta na technologii Fast Ethernet umożliwia zarówno dostęp do Internetu, jak i transmisję głosu, a w przyszłości pozwoli również na wdrożenie innych usług, np. telewizji over IP czy zdalnej kontroli stanu minibarów. Dzięki niej we wszystkich pokojach hotelowych można uzyskać szybki dostęp do Internetu podłączając komputer przenośny do gniazdka Ethernet – takiego samego, jak w typowym biurze. W publicznie dostępnych częściach hotelu – atrium, lobby, restauracji, barze, salach konferencyjnych, executive lounge itp – dostęp do Internetu można uzyskać dzięki bezprzewodowej sieci WLAN.



Hotel dysponuje własną infrastrukturą bezprzewodową obsługującą przenośne telefony IP, a na życzenie klienta może też uruchomić wydzielony system bezprzewodowego dostępu do Internetu o wysokiej przepustowości dla grupy np. uczestników konferencji. Jednak stały hot-spot jest prowadzony przez operatora mobilnego ERA, który oferuje w wielu miejscach kraju bezprzewodowy dostęp do Internetu jako jedną z usług skierowanych przede wszystkim do klienta biznesowego.



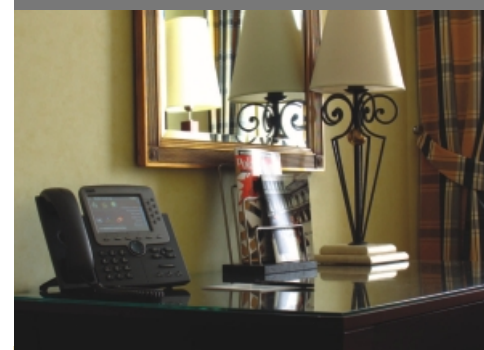
Telefonia IP, to jednak coś więcej, niż tylko telefon i Internet w jednym gniazdku. Duże, kolorowe wyświetlacze telefonów IP umożliwiają gościom korzystanie z wielu usług dodatkowych, a dotykowy ekran ułatwia posługiwanie się całym systemem. Na przykład budzenie można

zamówić dotykając wyświetlanej na ekranie telefonu ikonki budzika, a wysłanie poczty elektronicznej – i to bez korzystania z komputera - jest możliwe po dotknięciu ikonki z kopertą. Nie trzeba przy tym wpisywać całej treści listu przy pomocy klawiatury telefonu. Treść listu można po prostu nagrać korzystając ze słuchawki, a nagranie zostanie wysłane do adresata jako multimedialny załącznik do poczty elektronicznej. Na ekranie telefonu można też sprawdzić prognozę pogody, kursy walut, poznać najważniejsze punkty oferty turystycznej Krakowa, a także uzyskać dostęp do usług Hotelu. Ponieważ ekran telefonu działa jak przeglądarka internetowa i obsługuje powszechne w branży standardy (m.in. XML, HTML czy PNG), możliwa jest łatwa rozbudowa i dodawanie nowych usług w przyszłości, praktycznie bez żadnych ograniczeń ze strony samego systemu.

"Ważne jest nie tylko zaspokajanie obecnych potrzeb klientów, ale również właściwe przygotowanie się do ich obsługi w przyszłości" – ocenia dyr. Gunning. „W miarę upływu czasu wśród naszych gości coraz większą grupę będą stanowić osoby przyzwyczajone do korzystania z nowoczesnych technologii oraz usług internetowych i mające coraz większe potrzeby w tym zakresie. Dzięki telefonii IP i zintegrowanemu systemowi komunikacji będziemy mogli w miarę potrzeb łatwo dodawać nowe funkcje i usługi – zarówno podnoszące komfort pobytu gości, jak i przynoszące hotelowi dodatkowe przychody”.

Istotnym elementem całego rozwiązania jest jego integracja systemu telefonicznego z systemem zarządzania hotelem (Property Management System) przy pomocy aplikacji V/IP ***** firmy Nevotek. Dzięki temu personel hotelu może wykorzystać aparat telefoniczny jako terminal pozwalający na wprowadzenie statusu pokoju (np. posprzątany, gotowy na przyjęcie nowych gości) lub zamówić uzupełnienie napojów w barku. Aparaty wykorzystywane przez personel hotelu mogą być natomiast wykorzystywane do rejestracji czasu pracy.

„System zintegrowanej komunikacji, który wdrożyła dla nas NextiraOne w oparciu o technologie i rozwiązania Cisco Systems nie tylko ułatwia nam zaspokojenie bieżących potrzeb gości, ale także umożliwia rozwijanie nowych usług, które dodatkowo podniosą komfort ich pobytu. Możemy też zaoferować naszym gościom nowe usługi komunikacyjne, stanowiące dla nas dodatkowe źródło przychodów. Usprawnienie pracy personelu wpływa też na obniżenie kosztów i poprawienie rentowności naszej działalności” – podsumował Warwick Gunning.



Jednym słowem:

- *Sheraton Krakow został otwarty w czerwcu 2004 roku*
- *Pięciogwiazdkowy hotel nastawiony jest na obsługę klientów biznesowych.*
- *Hotel zbudował sieć opartą na rozwiązaniach Cisco Systems w celu świadczenia takich usług, jak:*
 - *Szybki dostęp do Internetu w pokojach*
 - *Bezprzewodowy dostęp do Internetu w pomieszczeniach publicznych*
 - *Obsługa telefonów bezprzewodowych we wszystkich pomieszczeniach*
- *Telefonia IP umożliwia realizację takich usług dodatkowych, jak:*
 - *Prognoza pogody*
 - *Serwis lokalny*
 - *Katalog usług hotelowych*
 - *Kursy walut*
 - *Wysyłanie poczty elektronicznej i głosowej*
 - *Sprawdzanie salda rachunku*
- *W hotelu zainstalowano:*
 - *232 aparaty Cisco 7970 IP z kolorowym wyświetlaczem i ekranem dotykowym.*
 - *232 proste aparaty Cisco 7902 używane jako drugi aparat w pokoju*
 - *ok. 100 aparatów Cisco 7940 z wyświetlaczem monochromatycznym dla pracowników*
 - *28 bezprzewodowych aparatów Cisco 7920 IP*
 - *Sieć 802.11b obejmująca zasięgiem cały obiekt obsługująca telefony bezprzewodowe*
 - *Hot-spot bezprzewodowy ERA GSM zapewniający dostęp do internetu w obszarach publicznych*



Cisco System Poland

Al. Jerozolimskie 146 C, 02-305 Warszawa
tel.: +48 22 / 572 27 00, fax: +48 22 / 572 27 01
www.ciscopoland.pl

Copyright © 2002. Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Cisco Cisco Systems i Cisco Systems logo, są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. na terenie USA, oraz niektórych innych krajów.