

“Ein Zuhause auf Zeit”

The Mandala Hotel & Suites, Berlin



Kunde

- The Mandala Hotel & The Mandala Suites, Berlin

Branche

- Hotellerie

Problemstellung

- Zwei separate TK-Anlagen
- Veraltete Technologie
- Hohe Betriebskosten
- Effizienzsteigerung
- Vertrauenswürdiger Fachhändler

Lösung

- NEC Kommunikationslösung für Hotels:
 - UNIVERGE® SV8100 Kommunikationsserver
 - Vernetzung über VPN
 - Nahtlose Integration mit PMS (Fidelio Suite 8)
 - Analoge Telefone von Bittel
- FMG (Hoteltelefon.de), NEC's dedizierter Partner für Hotels in Deutschland

Ergebnis

- Steigerung der Effizienz
- Senkung der Betriebskosten
- Mehr Zufriedenheit bei Gästen und Mitarbeitern
- Ganzheitliches Kommunikationskonzept

www.themandala.de

Im The Mandala Hotel & Suites in Berlin erleben Gäste Design, Licht, Ästhetik und das Gefühl, Zuhause anzukommen. Sie können Leichtigkeit in ganzheitlicher Atmosphäre genießen – eine Oase im Herzen des hektischen Berlins.

Sowohl das The Mandala Hotel als auch das dazugehörige The Mandala Suites in Berlin haben Ihren außergewöhnlichen und maßgeschneiderten Gästeservice mit einer integrierten vereinheitlichten Kommunikation (Unified Communications) erweitert.

Durch eine detaillierte Echtzeitinformation und die dazugehörigen Auswertemöglichkeiten des integrierten Call Centers ist nun eine bestmögliche Personalplanung möglich, um eine schnelle Bearbeitung in der zentralen Reservierung zu gewährleisten.

“Wir sind extrem zufrieden mit dem Ratschlag der beratenden Firma FMG - Fernmeldegesellschaft mbH, eine Hotelkommunikationslösung von NEC zu implementieren. Diese hochmoderne Einrichtung ermöglicht es, unseren Gästen den besten Service zu bieten. Die Mitarbeiter finden es sehr angenehm, mit diesem System zu arbeiten.” sagt Christian Andresen, einer der Besitzer und Geschäftsführer.

Die Problemstellung

Das Management des The Mandala war konfrontiert mit veralteter Technik und separaten Anlagen, deren Integration in ein einziges Netzwerk sich schwierig gestaltete. Die Verwaltung und das Management verursachten hohe Betriebskosten, die Funktionalität rechtfertigte weder den großen Personalaufwand noch genügte sie den angestrebten Servicelevel für die Gäste.

Moderne Technologie sollte die essentiellen Anforderungen für den Service und Steigerung der Effizienz erfüllen. Gute Gründe für The Mandala Hotel & The Mandala Suites, einen erfahrenen Partner zu wählen, dessen Beratung und technisches Know-how sie vertrauen konnten, um eine fortschrittliche Kommunikationslösung zu finden.

Durch die Installation des vernetzten Systems konnte die Effizienz erhöht werden. Gleichzeitig wurden die Personalkosten gesenkt, da nun die Mitbieter beide Standorte bedienen können.

Die Lösung

Die Firma FMG wurde schließlich mit dieser Aufgabe betraut. Sie besteht schon seit 1983 und ist spezialisiert auf Kommunikationslösungen für die Hotellerie. FMG berät individuell und liefert maßgeschneiderte Lösungen.

Sowohl im The Mandala Suites als auch im The Mandala Hotel wurden jeweils die NEC UNIVERGE® SV8100 mit modernster IP Technologie installiert. Beide Anlagen sind über VPN miteinander vernetzt. So können Synergie-Effekte genutzt werden, z. B. eine 24/7 Erreichbarkeit für beide Häuser mit nur einer Schichtbesetzung. Neben VoIP unterstützt das System auch analoge Anschlüsse, Bittel Telefone konnten daher ebenfalls eingesetzt werden. Die SV8100 Kommunikationsplattform ist komplett in die Hotel PMS Fidelio Suite 8 integriert.

Thomas May, Vertriebsleiter FMG: "Die SV8100 ist ein sehr leistungsstarker Kommunikationsserver, ideal für Hotels wie The Mandala Hotel & The Mandala Suites. Es bietet hohe Funktionalität und ist kosteneffektiv, perfekt für die Hotelbranche."

Das Ergebnis

Die voll integrierte Kommunikationsplattform konnte zur Verbesserung der Gästezufriedenheit beitragen, bei gleichzeitiger Senkung der Betriebskosten. Gäste können schneller bedient und die Effizienz gesteigert werden. Die Integration in das PMS ermöglicht ein ganzheitliches Management.



Der Kunde

The Mandala Hotel – auf Berlins quirligem Potsdamer Platz

Willkommen in der privat gefuehrten Hotelkultur des The Mandala Hotel. In dem Design Hotel erleben Sie Design, Licht, Aesthetik und das Gefuehl, Zuhause anzukommen. Genießen Sie die Leichtigkeit des Lebens in ganzheitlicher Atmosphäre. Und Service, der begeistert.



157 Studios und Suiten, von 40 bis 200 m², bieten ein modernes Zuhause für Reisende mit Sinn für Ästhetik und hohen Ansprüchen. Im ersten Stockwerk befindet sich die QIU Lounge, im fünften das Gourmet Restaurant FACIL und im zehnten das ONO Spa.

The Mandala Suites – im historischen Zentrum Berlins

Hier finden besonders Langzeitgäste, Businessleute und Kulturinteressierte ein Zuhause in architektonisch anspruchsvollen Suiten des The Mandala von 40 bis über 100 qm – ein ungewöhnlich persönliches Ambiente, geprägt von der privaten Führung.

www.themandala.de



Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihren NEC Partner, oder:

**EMEA (Europe, Middle East,
Africa)**

NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com