

Project Status Report

Horst Emmerich/Eddie Kreuz

07.2012

HC STAR





Highlights

HC STAR

- **HC STAR ist eine Hotel Software, die optimiert für Hotel Anforderungen in Verbindung mit der IP Office ist.**
- **Die integrierte Kundenoberfläche erlaubt es, alle hotelspezifischen Leistungsmerkmale zu kontrollieren. Somit ist es möglich, HC STAR ohne ein PMS-System zu betreiben. Das ist eine wichtige Voraussetzung, vorhandene Integral 5 Hotel Installationen mit DSS1 Modul zu ersetzen.**
- **Mittels eines Interfaces kann HC STAR aber auch mit einem existierenden PMS System verbunden werden, das dann alle Aktionen in HC STAR steuert.**
- **Darüber hinaus bietet HC STAR ein Routing zu anderen verbundenen Subsystemen.**
- **Der integrierte Verzoner für die Berechnung der Gesprächsgebühren führt zu einem Preis auf Minutenbasis.**
- **Die integrierte Voicemail und die umfangreichen hotelspezifischen Sprachfunktionen bieten dem Hotel und seinen Gästen Luxus pur.**



Highlights

HC STAR

Die Kundenoberfläche

- Die Kundenoberfläche ist eine Webanwendung, die alle Funktionen in einem gemeinsamen Fenster kontrolliert und anzeigt. Durch die Verwendung der Webtechnologien ist keine Installation notwendig, da alles im Webbrowser abläuft.
- Die Anzeigesprache wird geändert in Abhängigkeit mit dem Sprachkennzeichen in der Kundentabelle.
- Deutsch, Englisch, Französisch. Neue Sprachen können jederzeit zugefügt werden.

Bedienphilosophie

- HCM Star basiert darauf, dass keine zusätzliche Software auf dem Bedienarbeitsplatz installiert werden muss. In HCM Star laufen alle interaktiven Dialoge für die Zimmeraktionen, die Administrator- und die Installations-Functions in einem Standard Browser. Der Webserver ist in die HC Star Software integriert.



Highlights

HC STAR

Programm Überblick

- Die Basis für HC Star ist ein Linux Betriebssystem. Das Windows Betriebssystem wird gespart und gleichzeitig ist Linux viel effizienter als ein Windows Betriebssystem.
- Eine typische Installation benötigt nicht mehr als 512 MB RAM und 8 GB Festplatte. Außerdem wird nur ein langsamer Prozessor mit einem Kern benötigt. Da die Installation in einer virtuellen Maschine läuft, ist ein dedizierter Server nicht notwendig. Nur der IPO Web Service muß auf dem Hostcomputer installiert werden. Hierzu kann ein kundeneigener Rechner verwendet werden
- Die Kommunikation wird mittels C++ in Multithreading Technologie zur Verfügung gestellt. Diese Basis bietet eine sichere Umgebung mit hoher Performance.
- Die Verarbeitung erfolgt durch PHP Modules welche auch eine robuste Plattform bieten, aber gleichzeitig einfach an die Kundenbedürfnisse angepasst werden können.
- Die Kommunikation erfolgt über die Datenbank und Semaphore. Das vermeidet Wartezeiten und die Ausführungszeiten für die interne Verarbeitung und Kommunikation werden auf ein paar Millisekunden reduziert.



Highlights

HC STAR

Die folgenden Leistungsmerkmale werden für das Telekommunikationssystem unterstützt

Vorabidentifikation

- In der PBX werden für jedes Gasttelefon name und Sprache gespeichert. Das erlaubt die Identifikation des Gastes mit Name und Sprache während eines Gesprächs.

Berechtigungsumschaltung

- Beim **Check In** werden alle ausgehenden Telefonate ungehindert erlaubt und beim **Check Out** wird die Berechtigung auf Halbamt geschaltet. Zusätzlich kann jederzeit die Autorisierung für definierte Zonen geschaltet werden

Zimmerumzug

- Ein Gast kann von einem in ein anderes Zimmer umziehen. Dabei werden alle gespeicherten Informationen vom Alten zum neuen Zimmer übertragen : Gesprächsgebühren, Weckzeiten, Voicemails, Message Waiting Status Berechtigungen



Highlights

HC STAR

Gastdatenänderung

- *Name, Sprache, DID, E-Mail und Mobilfunknummer* eines Gastes können jederzeit geändert werden.
- Message Waiting Signalisierung
- Ruhe vor dem Telefon (Do not disturb)
- Weckzeiten hinzufügen und entfernen
- Weckausführung und -überwachung

Gesprächsgebühren

- Berechnung der Telefongebühren, der Gebühren für Internet Access und Gebühren für die Minibarnutzung
- Zugriff auf Gebührenlisten schon ausgecheckter Gäste über die Gastnummer



Highlights

HC STAR

Andere Subsysteme können angeschlossen werden, kontrolliert mittels der eingebauten Routingfunktion

- Externe Voice Mail
- Externes Call accounting
- HSIA Systeme (High Speed Internet Access)
- FOIS zur Anbindung an andere PBX-en wie IEE, I5, Aura

Hinzufügung neuer Systeme

- Es ist einfach möglich, zusätzliche Systeme einzubinden
 - Es können beliebig viele PBX-en angeschaltet werden, die unterschiedliche Gästeapparate steuern.
 - Ebenso können mehrere PMS Systems oder andere definierte Subsysteme unterschiedliche Nebenstellen steuern.



Highlights

HC STAR

Integrierte Spracheinheit

- Eine integrierte Spracheinheit unterstützt durch eine komfortable sprachgeführte Datenerfassung die folgenden Hotelszenarien, was normalerweise nur durch teure zusätzliche Voicemail-Systeme möglich ist. Schon während der Datenerfassung werden die Codes gegen die Datenbank geprüft (Zimmerdamencode, Artikelnummer, Roomstatus)
- Mit einem komfortablen Sprachrecorder können alle von der Spracheinheit genutzte existierende Ansagetexte via Telefon geändert oder neue Nachrichten aufgesprochen werden
 - Alle Sprachansagen können leicht an die Kundenanforderungen abgeändert werden, z.B. kann ein Begrüßungstext so abgeändert werden, daß der Hotelname darin angesagt wird.
 - Andere Sprachen als Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch können neu aufgenommen werden
 - Ebenfalls können Artikelbeschreibung und Namen der Zimmerdamen Als Ansagetext aufgesprochen werden.



Highlights

HC STAR

Integrierte Spracheinheit

➤ Leistungsmerkmale

- Minibarbuchungen und -stornierungen
- Wecken (Weckauftrag, Weckauftrag löschen, Weckruf)
- Roomstatuserfassung
- Erfassung eines technischen Status mit Unterstützung einer Sprachnachricht der in der Datenbank gespeichert wird und wo mittels Ticketing-System in der Kundenoberfläche die Abarbeitung des Problems dokumentiert werden kann
 - Alternativ kann der Status mit der Sprachnachricht per E-Mail an den technischen Service versandt werden. Ein Techniker signalisiert, Wenn er einen Fall übernimmt oder wenn er abgeschlossen ist.
 - Ebenfalls alternativ kann der Techniker eine Voice Mail Box abfragen. Auch dort kann der Techniker den Status dokumentieren



Highlights

HC STAR

- **Voicemail – Kein zusätzliches Voicemail-System wird benötigt**
 - Die integrierte Voicemail bietet für alle Gäste eine Voicemail-Box die im Gegensatz zu einer Standard Voicemail beim Check In angelegt und beim Check Out gelöscht wird.
 - Zusätzlich zur Statusanzeige der Sprachnachrichten (alte und neue Sprachnachrichten, Message Waiting) in der WEB-Oberfläche (HCM) werden diese ebenfalls an das PMS-System gemeldet.
 - Der Gast kann seine Mailbox jederzeit mittels seines Gast-Telefones abfragen. Es ist auch möglich die Sprachnachrichten an eine E-Mail des Gastes weiterzuleiten.

- **Integriereter Verzoner – Kein zusätzliches Callaccounting-System wird benötigt**
 - The integrierte Verzoner berechnet einen Kommunikationspreis basiert auf der Gesprächsdauer und dem Minutenpreis der angewählten Zone.