

Unified Communication w Hotelu DoubleTree by Hilton

W Hotelu DoubleTree została kompleksowo wdrożona jednolita komunikacja (ang. Unified Communications - UC), rozumiana jako usługa, która integruje wszystkie środki komunikacji, takie jak: czat, telefonia, video rozmowy czy wymiana danych, pozwalając ich użytkownikom na pozostawanie w kontakcie w czasie rzeczywistym. Efektem czego jest optymalizacja procedur biznesowych i ułatwienie komunikacji międzyludzkiej dzięki uproszczeniu wszystkich procesów. Za wdrożenie UC odpowiedzialne było Atende S.A. – jedna z wiodących firm IT na polskim rynku.

Do zaimplementowania Unified Communications inżynierowie Atende wykorzystali produkty firmy Cisco (Unified Communications Manager, Unified IM&Presence i Contact Center Express) oraz Nevotek (VIP Connect, Voice Mail, Billing). W oparciu o wspomniane rozwiązania została zbudowana sieć LAN oraz WiFi. Sercem całej integracji jest zestaw aplikacji firmy Nevotek, które pobierają dane z systemu rezerwacyjnego OPERA firmy MICROS Systems, Inc, takie jak: imię, nazwisko, narodowość czy fakt skorzystania z odpłatnych udogodnień dostępnych w pokojach. Dane te pozwalają na pełną personalizację usługi hotelowej. Dzięki czemu zagraniczni goście mogą korzystać z telefonu czy oglądać kanały telewizyjne w swoim własnym języku.

W większości z ponad 200 pokoi Hotelu Double Tree by Hilton zostały zainstalowane telefony IP - Cisco 6961, z kolei w pokojach VIP videofony 9971. Pobrane z głównego systemu rezerwacyjnego informacje na temat narodowości hotelowego gościa pozwalają skonfigurować telefon i dostosować go do języka, jakim posługuje się dana osoba. Baza języków jest bardzo duża, odnaleźć w niej można nawet język arabski czy też japoński. W momencie braku danego języka system ustala jako obowiązujący angielski. Telefony posiadają też zdefiniowane przyciski: bezpośrednie połączenie z Room Service, Careline, Wake Up, Emergency, które ułatwiają codzienną komunikację z obsługą. Gość hotelowy z poziomu telefonu może również korzystać m.in. z funkcji sprawdzania pogody, godzin lotu czy też zamówienia pobudki. Usługa ta ma charakter automatyczny i jest ustawiana przy pomocy komunikującego się w odpowiednim języku IVR (ang. Interactive Voice Response) lub, w przypadku videofonów 9971, przy pomocy dotykowego ekranu. Oczywiście pobudkę można też zamówić w sposób tradycyjny u obsługi hotelowej. W sytuacji, gdy gość, który wcześniej zamówił budzenie, nie odbiera telefonu, system jeszcze dwukrotnie, w odstępie 3 minut, podejmuje próby połączenia. W przypadku niepowodzenia obsługa hotelowa dostaje informację zwrotną.

Z kolei wspomniane videofony, zaimplementowane w pokojach VIP, pozwalają oglądać rozmówcę w ramach opcji „one-way video”, czyli jednostronnej komunikacji. Gość hotelowy może widzieć recepcjonistę, ale sam jest dla rozmówcy niewidoczny. Oczywiście w każdej chwili może on włączyć kamerę. Wartą uwagi jest też usługa poczty głosowej dedykowanej dla każdego hotelowego gościa. W momencie jego rejestracji jest tworzona skrzynka, której wiadomości można odsłuchać w hotelowym pokoju, zaś po wymeldowaniu jest ona automatycznie usuwana w przeciągu kilku dni.

W hotelu zostały zainstalowane również telefony analogowe, tzw. czerwone słuchawki, które przy próbie ich użycia dzwonią jedynie na numer alarmowy. Dodatkowo na koryta-

rzach oraz w holach windowych spotkać można telefony modelu 8961, posiadające predefiniowane klawisze połączeń typu Emergency, Careline oraz Front Desk. Wdrożone telefony również pomagają w codziennej pracy obsługi hotelowej. Przykładowo pokojówki nie muszą już pisemnie wypełniać odpowiednich formularzy dotyczących stanu pokoju. Wykorzystują w tym celu połączenie z odpowiednią aplikacją i głosowo składają raport, poprzez wybranie odpowiednich opcji dopisujących wykorzystane odpłatne usługi do rachunku gościa. Funkcja ta jest realizowana dzięki dostarczonemu przez firmę Nevotek serwisowi IVR.

Rozwiązania Nevotek kontrolują też dostęp gości do bezprzewodowej sieci WiFi, udostępniając każdemu z nich, na ekranie telewizora, spersonalizowanego loginu i hasła. Pozwala to dokładnie rozliczyć wykorzystanie WiFi, jeśli jest ona płatna. W przypadku łódzkiego hotelu dostęp do sieci bezprzewodowej dla gości jest darmowy. Wprowadzenie w hotelu WiFi nie należało do najprostszych zadań. Największym problemem dla inżynierów były grube ściany budynku, których mają silne właściwości wygłuszające. Niestety, jak się okazało tłumili one również sygnał sieci WiFi. Telefony WiFi Cisco 7926, używane przez obsługę hotelową, gubiły zasięg oraz miały problemy z ponownym podpięciem się do sieci. Inżynierom Atende, poprzez odpowiedni tuning kontrolerów sieci WiFi oraz konfigurację telefonów, udało się zapewnić stabilne działanie łączności bezprzewodowej w całym obiekcie.

Dzięki wykorzystanej technologii można było całkowicie zrezygnować z telefonów bezprzewodowych tzw. starej generacji, pracujących w technologii DECT. Nie było więc konieczności budowania specjalnie pod te urządzenia odpowiedniej infrastruktury. Podobnie wyglądała sytuacja w windach, gdzie zastosowano rozwiązanie WiFi MESH. W kabinie windy zainstalowano Access Point (AP), podobnie na dole i szczycie szybu windowego. AP w kabinie posiada dwa moduły radiowe – jeden do obsługi użytkowników, drugi do łączenia się z Access Pointami w szybie windy. Access Pointy w szybie windy są podłączone siecią Ethernet do infrastruktury, dzięki czemu nawet w czasie podróży z parteru na 10 piętro klient nie traci zasięgu sieci WiFi, mogąc swobodnie serfować po Internecie lub prowadzić rozmowę głosową.

Dostępna w hotelu sieć została zabezpieczona w oparciu o mechanizm 802.1x, w trybie MDA (ang. Multi-Domain Authentication), co oznacza, że każdy port przełącznika sieciowego może oddzielnie uwierzytelniać urządzenia typu telefon (domena voice) oraz komputer (domena data). Uwierzytelnianie telefonów została oparta o wbudowane certyfikaty MIC (ang. Manufacturing Installed Certificates). W ramach utrzymania bezpieczeństwa sieci, komputery użytkowników stają się członkami domeny Microsoft Active Directory (MS AD), zaś oni sami mają zakładane konto w MS AD, gdzie uwierzytelniają się przy pomocy danych login/hasło, w oparciu o protokół EAP-PEAP MSCHAPv2. Dodatkowo na każdym z portów skonfigurowano następujące funkcjonalności: Guest VLAN, Auth-Fail VLAN, Inaccessible-Auth Bypass oraz Critical Voice VLAN. Ciekawym elementem infrastruktury aktywnej, jaką zainstalowano w hotelu są domofony firmy 2N – telefony IP z kamerką i przyciskiem do otwierania bramki wjazdowej lub drzwi.

Większość systemów hotelowych jest obsługiwana z poziomu telefonu IP. Dział Rezerwacji oraz Careline wykorzystuje oprogramowanie Cisco Contact Center Express do codziennej pracy. Prace Careline wspiera też autorska aplikacja Atende zintegrowana z Ci-

ATENDE

sco Agent Desktop, która automatyzuje proces przyjmowania zgłoszeń i pozwala tworzyć proste raporty. Co ciekawe, obsługa połączeń alarmowych, w ramach hotelu, wykorzystuje serwery Contact Center. Każde połączenie na numer alarmowy powoduje automatyczne wysłanie wiadomości e-mail z informacjami, kiedy i kto (nr pokoju lub nazwa pomieszczenia dla telefonów ogólnodostępnych) wykonał połączenie alarmowe. Pozwala to szybko reagować na sytuacje krytyczne oraz zapewnić jeszcze większe bezpieczeństwo gościom hotelowym.

Hotel DoubleTree by Hilton dzięki wdrożonym usługom Unified Communications zyskał nie tylko miano jednego z najnowocześniejszych budynków hotelowych w Polsce, ale też wiele korzyści biznesowych, do których należy m.in. dostępność do sieci WiFi w każdym miejscu budynku, szybkość połączeń z obsługą hotelową, spersonalizowane usługi dla gości hotelowych oraz możliwość zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa gościom. Wprowadzone usługi są z pewnością dużym udogodnieniem szczególnie dla gości biznesowych.

Atende S.A.

ul. Ostrobramska 86
04-163 Warszawa
www.atende.pl

T +48 22 29 57 300
F +48 22 29 57 447
E kontakt@atende.pl

NIP 954-23-57-358 REGON 276930771 KRS 0000320991
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS
kapitał zakładowy 7 268 668,80 zł w całości opłacony