

# Hotels + DAKS



## Typische Einsatzfelder im Bereich der Hotellerie:

- Durchleitung von Serviceaufträgen aus Hotel-Logistik-Systemen an mobiles Servicepersonal (im sogenannten „Transparent-Mode“)
- Sofortige Benachrichtigung mobiler Servicetechniker bei Störungen, z. B. von Heizungs- und Klimaanlage oder sanitären Einrichtungen
- Gezielte Gebäudeevakuierung, z. B. bei Feuer oder Bombendrohungen
- Steuerung von Licht und Jalousien je nach Sonnenstand in einzelnen Gebäudebereichen
- Einberufen von morgendlichen Telefonkonferenzen für Briefings und andere Mitteilungen
- Simultanes Läuten sämtlicher Telefone innerhalb einer Suite, damit das Gespräch von überall aus entgegen genommen werden kann (Parallelruf mit beliebigen Endgeräten)



# Alarm- und Serviceprozesse steuern – Sicherheit und Komfort optimieren

## Die Ausgangssituation

Gefordert werden Optimierung und Automatisierung von Kommunikationsabläufen im Hotel. Einsatzszenarien sind z. B. der Notruf in der Sauna aber auch Serviceanforderungen zum Auffüllen von Handtüchern im Spa-Bereich sowie ein Serviceruf für Reinigungskräfte bei verschütteten Getränken im Foyerbereich. Die Umsetzung von Alarmszenarien und Notfallansagen im Rahmen von Gebäude-Evakuierungen soll zudem über eine Integration mit Intercom-Systemen sowie eine Etagen- und Zimmerbezogene individuelle Kommunikation (z. B. in Suiten) durch Nutzung vorhandener durchsagefähiger Zimmertelefone erfolgen.

## Lösung unter Einsatz von DAKS-Alarmserver-Technologie

Die technische Umsetzung erfolgt mit mehreren kombinierten Funktionen des Alarmserver DAKS. Hierbei werden Alarmprozesse mit Anschaltungen an Hotel-Logistik-Systeme, Brandmeldeanlagen, Service- und Notruftaster, Telefonanlagen sowie Mobile Devices realisiert. Servicekräfte werden durch Gruppenbildung und zugeordneten Funktionseinheiten in Alarmrundrufen über verschiedene Kommunikationsmedien gesteuert. Zudem können mittels Text-to-Voice Verfahren medienkonvertierte Ansagen automatisch erfolgen.

*„Ein modernes und leistungsfähiges Alarm- und Evakuierungssystem war die Zielvorgabe bei den Planungen der Komplettlösung, die wir zur Komfort- und Sicherheitssteigerung für unsere geschätzten Gäste ins Auge gefasst hatten.“*

*Claudia und Hans-Jörg Walther,  
Direktoren des Riffelalp Resort*

## Der Kundennutzen

Sicherstellung der Kundenzufriedenheit durch Perfektionieren der Organisation im gehobenen Hotelbetrieb. Die Optimierung und Automatisierung von Kommunikationsabläufen im Gefahrenfall ermöglicht zudem eine kosteneffiziente Organisation von Servicekräften im täglichen Hotelbetrieb – sowohl bei Auslösung durch Gäste wie auch Hotel-Mitarbeiter.

