Hotelleriesuisse

Servizio ottimale per i clienti grazie ad All IP

Tutto il mondo passa a IP. Così anche la svizzera. Entro fine 2017 gran parte del cambiamento verrà effettuato. Per il settore alberghiero, la tecnologia IP è la soluzione di comunicazione ideale: flessibile e adatta alle necessità nonché alle dimensioni dell'esercizio. Nei prestigiosi hotel di Ticino Hotels Group, gli ospiti così come i collaboratori approfittano già di moderni servizi IP, a iniziare dalla prenotazione.

Con il passaggio a IP il Ticino Hotels Group permetterà agli ospiti nonché ai collaboratori di beneficiare di un'infrastruttura di comunicazione interconnessa di ultima generazione in tutti gli hotel.

swisscom

Con la convergenza di telefonia, internet e TV sulla tecnologia IP si pone la base per l'ulteriore digitalizzazione della nostra piazza economica. All'inizio del 2018 sarà effettuato il passaggio completo alla tecnologia IP nelle prime regioni in Svizzera. Se non vi hanno ancora provveduto, per le imprese del settore alberghiero è quindi giunto il momento di scegliere un'adeguata soluzione di comunicazione e di rete basata su IP. Grazie ad All IP, infatti, è possibile offrire nuovi modelli di servizio che permettono di ottimizzare i costi di investimento e di esercizio migliorando la trasparenza. Processi di lavoro più semplici, strutture chiare e un accesso più mobile ai dati aziendali si traducono in maggiore produttività ed efficienza.

Entro la fine dell'anno,Ticino Hotels Group concluderà il passaggio a IP dopo un anno e mezzo. Il gruppo permetterà così agli ospiti nonché ai collaboratori di beneficiare di un'infrastruttura di comunicazione interconnessa di ultima generazione in tutti gli hotel. Il gruppo ticinese noto per i suoi hotel 4 e 5 stelle affacciati sul lago di Lugano e sul lago Maggiore ha effettuato una migrazione graduale a IP, allo scopo di armonizzare l'infrastruttura telefonica e IT cresciuta nel corso degli anni. In collaborazione con Swisscom e il partner di installazione è stata sviluppata una strategia di digitalizzazione per tutte le sedi, mirata a collegare tra loro tutti gli hotel.

Quando alla fine dell'anno tutti gli hotel saranno collegati tra loro tramite un'unica centrale, il gruppo beneficerà di una completa integrazione e approfitterà di una maggiore trasparenza dei costi, anche grazie a una tariffa forfettaria valida per tutta la Svizzera. In futuro tutti i costi di telefonia saranno conteggiati centralmente in un'unica fattura. Il passaggio alla tecnologia IP ha già mostrato i suoi vantaggi: al posto di circa 30 collegamenti attivi per ogni sede, ora ne sono in funzione complessivamente 40 in tutte le sedi. «L'intera infrastruttura di comunicazione si basa su un'unica tecnologia, rendendo proficuo l'investimento. Questo comporta una gestione semplificata e minori costi di manutenzione. In questo modo ci rendiamo indipendenti nel poter pianificare il futuro, sia nel caso dell'eventuale integrazione di altri sistemi IT che in ulteriori progetti di digitalizzazione», sottolinea Matteo Cervaro.

Tutti gli ospiti hanno a disposizione nella stanza un telefono fisso. Nell'era della telefonia mobile, questo apparecchio non viene quasi più utilizzato per le chiamate esterne, bensì prevalentemente per quelle interne alla reception, al servizio in camera, alla SPA o per le emergenze. L'ospite può anche impostare in autonomia il servizio sveglia. L'integrazione con il gestionale permette di impostare automaticamente la lingua del telefono. Alla reception invece viene visualizzato il numero della stanza ed il nome del cliente. Il telefono in camera viene anche utilizzato dal personale di housekeeping. Tramite un codice hanno la possibilità di impostare lo stato di pulizia della camera nel software di gestione dell'hotel.

Telefoni per ascensori, fax, chiamate di emergenza: parlano tutti All IP

Oltre alla telefonia, in tutti gli hotel di lusso del gruppo era necessario migrare a IP anche numerose altre applicazioni speciali che funzionano tramite la rete telefonica analogica. Gli allarmi antincendio e delle camere, nonché tutti i telefoni per ascensori, fax e i sistemi di comando sono stati convertiti a IP. Anche in questo caso i partner di manutenzione e i produttori degli impianti hanno collaborato a stretto contatto con il partner di installazione.

Protezione dalle interruzioni

Diversamente dalla telefonia tradizionale, quella IP è legata alla corrente elettrica. In caso di interruzioni di corrente o del servizio internet, grazie a Swisscom Line basic e all'opzione protezione dalle interruzioni è possibile avere una doppia protezione in caso di interruzioni di corrente o del servizio internet: una batteria assicura infatti che il router per il collegamento di rete fissa funzioni anche con un'interruzione di corrente. La protezione dalle interruzioni tramite la rete mobile garantisce che, in caso di interruzioni della rete fissa, le chiamate vengano deviate sulla rete di telefonia mobile.

Ulteriori informazioni: **www.swisscom.ch/protezione-interruzioni**

Ticino Hotels Group

«Data la nostra intenzione di beneficiare sempre dei servizi innovativi al passo con i tempi, abbiamo preso in mano tempestivamente il tema della migrazione a IP.»

Matteo Cervaro, responsabile IT del gruppo

Ticino Hotels Group è una collezione esclusiva di cinque strutture sui laghi di Lugano e Maggiore nel Canton Ticino in Svizzera. Creato da una compagine di imprenditori italiani e ticinesi, è uno tra i più prestigiosi gruppi di alberghi di tutto il Ticino che unisce alla precisione ed efficienza svizzera i rinomati valori dell'ospitalità e della ristorazione italiana. Una filosofia, uno stile di vita che si rivolge sia a chi è alla ricerca di atmosfere sofisticate e rilassanti, sia a chi viaggia per lavoro e cerca una soluzione business oriented. Uno staff altamente qualificato di 350 dipendenti si prende cura di ospiti internazionali esigenti ed esclusivi.

Le cinque strutture che attualmente compongono il gruppo sono, affacciate sul Lago di Lugano – Villa Principe Leopoldo, 5 stelle; Park Hotel Principe, 4 stelle; Villa Sassa Hotel, Residence & Spa, 4 stelle superiore; Kurhaus Cademario Hotel & Spa, 4 stelle superiore e affaciato sul lago Maggiore – Esplanade Hotel Resort & Spa, 4 stelle.

Conclusione del passaggio ad All IP regione per regione

A partire dall'inizio del 2018, nelle regioni più grandi della Svizzera avrà inizio il passaggio completo dei collegamenti della clientela a IP, in modo da avanzare lo smantellamento delle vecchie infrastrutture del posto. Oggi passano alla tecnologia IP ogni mese circa 40'000 clienti, e già oltre tre quarti dei clienti Swisscom (1,8 milioni) beneficiano dei vantaggi dei prodotti IP.

Tutti i clienti che fino ad allora non saranno passati a un prodotto IP verranno assistiti da Swisscom. Ai clienti commerciali si consiglia di passare alla tecnologia IP prima della fine dell'anno.
www.swisscom.ch/ip