



Nostalgie und moderner Kommunikationskomfort:
Das Bayreuther Hotel-Restaurant Bürgerreuth

Bayreuther Hotel-Restaurant Bürgerreuth profitiert von Cisco-Lösung



Das Restaurant wartet auf seine Gäste

IP-Kommunikation verbessert gastronomischen Service

Das Bayreuther Hotel-Restaurant Bürgerreuth bietet Hotelgästen neuerdings innovativen Telefonkomfort auf Basis von Cisco Unified Communications. Die hochwertigen Cisco IP-Telefone passen nicht nur optisch hervorragend zum exklusiven Ambiente des Hauses, sondern bringen auch zusätzlichen Service, wie den Einblick in Wein- und Speisekarte am farbigen Telefondisplay oder eine individuelle Sprachbox auf jedem Gästezimmer. Rückgrat der Lösung, die überdies die Mitarbeiterkommunikation verbessert, sind drei Switches und ein Router von Cisco sowie ein Server, auf dem der Cisco Unified Communications Manager läuft. Die ausbaufähige und einfach administrierbare Lösung wurde vom Cisco Premium Partner GES aus Ingelfingen exakt auf die Bedürfnisse des renommierten Gastronomie-Betriebs zugeschnitten.

Wo der Gast noch König ist

Im Juli und August herrscht Hochbetrieb in der Bürgerreuth: Während der Wagner-Festspiele wird das italienische Restaurant von Rinaldo Minuzzi regelmäßig zum Treffpunkt für Prominenz und Klassik-Stars aus aller Welt. Ob Placido Domingo, Waltraut Meier oder Daniel Barenboim – sie alle schätzen die ausgezeichnete Küche des Hauses, in der erlesene Zutaten aus Italien verarbeitet werden und wo ausschließlich frischeste Ware in die Töpfe und Pfannen kommt.

Auch außerhalb der Festspiel-Saison ist das Lokal einen Ausflug wert. Nur wenige hundert Meter vom „Grünen Hügel“ entfernt und direkt am Waldrand gelegen, bietet sich nach dem kulinarischen Genuss ein Spaziergang in die Umgebung an – etwa zur Hohen Warte, wo ein Aussichtsturm einen faszinierenden Panoramablick über ganz Bayreuth freigibt. Wer länger verweilen und den Ausflug zum Kurzurlaub ausdehnen will, dem steht das kleine, aber feine Hotel offen, das zum Hotel-Restaurant Bürgerreuth gehört.

„Ich wollte eine innovative und zukunftsfähige technische Lösung, die für die nächsten zehn Jahre Bestand hat.“

Rinaldo Minuzzi, Inhaber des
Hotel-Restaurants Bürgerreuth



Köstlichkeiten des Hauses – exklusiv zubereitet

„Unity Express stellt in jedem Zimmer eine eigene Voice-Box zur Verfügung. Verpasste Anrufe lassen sich einfach per Tastendruck am Telefon abhören. Übrigens wird dadurch auch die Rezeption entlastet, weil dort nun kaum noch Nachrichten hinterlassen werden.“

Rinaldo Minuzzi, Inhaber des Hotel-Restaurants Bürgerreuth



Ein besonderes Ambiente: Festlichkeiten im Freien

Innovativer Kommunikationsservice inklusive

Die Einrichtung der acht Hotelzimmer ist mit einem Hauch von Nostalgie gestaltet. Gleichwohl muss hier niemand auf modernen Kommunikationsservice verzichten. Im Gegenteil: Schneller Internetzugang und hochwertige Telefone in attraktivem Design sind in der Bürgerreuth heute eine Selbstverständlichkeit. Weniger selbstverständlich ist es in einem Haus dieser Größenordnung, dass es sich eben nicht um „normale“ Telefone handelt, sondern um IP-Phones von Cisco. Telefongespräche werden in der Bürgerreuth auch nicht mehr über eine herkömmliche Telefonanlage abgewickelt. Stattdessen sorgt der Cisco Unified Communications Manager (eine Softwarelösung, die auf einem Server installiert ist) für die gesamte Vermittlungsintelligenz. „Ich wollte eine innovative und zukunftsfähige technische Lösung, die für die nächsten zehn Jahre Bestand hat – eine Lösung, mit der ich meinen Gästen mehr Service bieten kann und die gleichzeitig die Kommunikation zwischen den gut 20 Mitarbeitern spürbar verbessert“, sagt Rinaldo Minuzzi.

Tausend und eine Option für noch mehr Servicequalität

Als Basis dafür ließ der Hotelier ein konvergentes Netzwerk installieren, das sich aus drei Cisco Catalyst Switches 3560, 2960 beziehungsweise 2924 zusammensetzt. Die Brücke ins Festnetz der Deutschen Telekom schlägt ein Cisco Integrated Services Router (ISR) 2801, in welchem die Unified-Messaging-Lösung Cisco Unity Express als optionales Zusatzmodul integriert ist. Cisco Unity Express stellt eines der vielen neuen Service-Elemente dar, die effizienteres und bequemerer Arbeiten im Rahmen konvergenter Kommunikation ermöglichen: „Unity Express stellt in jedem Zimmer eine eigene Voice-Box zur Verfügung“, führt der Hotelchef aus. „Verpasste Anrufe lassen sich einfach per Tastendruck am Telefon abhören. Übrigens wird dadurch auch die Rezeption entlastet, weil dort nun kaum noch Nachrichten hinterlassen werden.“

Sämtliche Arbeitsplätze in der Bürgerreuth sind heute mit IP-Telefonen von Cisco ausgestattet, auch im Küchenbereich. Hier sorgt das Standard-Feature „Anruf automatisch annehmen“ dafür, dass ein Koch ohne Arbeitsunterbrechung mit dem Servicepersonal im Gastraum sprechen kann. Das Küchen-Telefon nimmt Anrufe selbstständig entgegen und schaltet auf Freisprechen um. Auf diese Weise vereinfacht sich die Kommunikation im zuweilen hektischen Küchenalltag erheblich. Vor allem gehen weniger Informationen verloren – zum Beispiel, dass ein Gast an Tisch 5 sein Steak ohne Salz haben wollte. Wenn hier Fehler vermieden werden, erleben Gäste das ganz klar als verbesserte Servicequalität.

Für die Ad-hoc-Telefonate mit der Küche nutzen die Kellner PDAs (PDA = Personal Digital Assistant), die zugleich als mobile Kassenterminals dienen. Zu diesem Zweck wurden diese Geräte nahtlos an den Cisco Unified Communications Manager angebunden.

Offene Standards gaben den Ausschlag

Direkt neben dem Server mit der Cisco-Lösung steht ein zweiter Rechner, auf welchem eine SQL-Datenbank läuft. Darin sind unter anderem auch alle Informationen zur aktuellen Speisekarte hinterlegt. Ohne weiteres kann die Cisco-Lösung auf diese Daten zugreifen, und zwar über das universelle Austauschformat XML (Extensible Markup Language). Rinaldo Minuzzi macht von dieser Option Gebrauch, um den Hotelgästen auf ihren Zimmern einen schnellen Blick auf die Menüfolge zur Verfügung zu stellen. Ein Tastendruck genügt, und auf den großen Farbdisplays der Cisco IP Phones können Wein- und Speisekarte bequem durchgeblättert werden.

„Die Offenheit für derartige Serviceideen verdankt die Cisco-Technologie nicht zuletzt ihrem hohen Standardisierungsgrad.“

Stephan Pricker,
Field Engineer bei der GES mbH



Trüffel – eine besondere Spezialität in der Bürgerreuth

Hintergrund

Das Bürgerreuth-Restaurant bietet mit seinem großen Garten und der Dachterrasse bis zu 250 Gästen Platz. Das angeschlossene Hotel verfügt über acht Zimmer mit insgesamt 15 Betten. Das Haus beschäftigt durchschnittlich 20 Mitarbeiter.

Herausforderung

Inhaber Rinaldo Minuzzi wollte modernsten Internet- und Telefonkomfort für seine Hotelgäste und gleichzeitig die Kommunikationsmöglichkeiten für das Personal verbessern. Die neue Lösung sollte ausbaufähig und für viele Jahre tragfähig sein.

Lösung

Der Cisco Unified Communications Manager ersetzt die herkömmliche Telefonanlage. Die Cisco Unified IP-Telefone werden per Power-over-Ethernet mit Strom versorgt. Auf ihren Displays können zusätzliche Service-Informationen dargestellt werden, die via XML aus anderen Anwendungen importiert werden.

Nutzen

- Mehr und besserer Service für Gäste
- Flexiblere Kommunikationsmöglichkeiten für Mitarbeiter
- Überaus einfaches Management
- Skalierbar und standardisiert: Zukunftssicher und offen für Erweiterungen

„Die Offenheit für derartige Serviceideen verdankt die Cisco-Technologie nicht zuletzt ihrem hohen Standardisierungsgrad“, kommentiert Stephan Pricker, Field Engineer bei der GES mbH. Das Dienstleistungsunternehmen aus Ingelfingen ist auf innovative Netzwerklösungen spezialisiert und hat das System in der Bürgerreuth nach den Vorgaben des Auftraggebers maßgeschneidert. Die offenen Standards der Cisco-Produkte ermöglichten zudem, dass sich die vorhandene Gebührenabrechnungslösung nahtlos integrieren ließ. Als einen entscheidenden Vorzug – gerade auch für kleinere Mittelständler ohne eigene IT-Fachleute – hebt Stephan Pricker die überaus einfache Administration der Cisco-Lösung hervor: „Dank DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) werden IP-Adressen und andere Konfigurationseinstellungen von den Endgeräten automatisch geladen. Via Web-Interface kann der Chef des Hauses heute viele Anpassungen selbstständig vornehmen, für die bei traditioneller Telefontechnik ein externer Techniker eigens ins Haus kommen müsste.“ Ausgesprochen vorteilhaft sei überdies, dass die eingesetzten Cisco-Switches alle angeschlossenen IP-Telefone auch gleich mit Energie versorgen (Power-over-Ethernet). Zusätzliche Steckdosen mussten also weder in Hotelzimmern noch in der Küche neu verlegt werden.

Ausblick: Videobilder via Netzwerk

Mittlerweile werden in der Bürgerreuth nicht mehr nur Telefonate als digitale Datenpäckchen durch das konvergente Cisco-Netzwerk transportiert, sondern auch die ersten Videobilder. Eine IP-Kamera lässt sich ebenso einfach an eine Netzwerk-Buchse anschließen wie ein IP-Telefon. Und wie dieses wird sie per Power-over-Ethernet vom Cisco-Switch mit Strom versorgt. Die erste IP-Kamera des Hotel-Restaurants Bürgerreuth hängt über der Eingangstür. Ihre Bilder gelangen direkt auf das Telefondisplay an der Rezeption. Interessant ist der Kameraeinsatz aber beispielsweise auch zur Überwachung von Lagerräumen aller Art, und dies nicht nur in einem Hotel.

Rinaldo Minuzzi denkt unterdessen darüber nach, wie er die Videofähigkeit seiner Infrastruktur in neue Erlebnisqualität für seine Gäste umsetzen kann: Ihm schweben große Flachbildschirme vor, auf denen die Arbeit der Köche via IP-Netzwerk in den Gastraum übertragen wird. Dann könnten die Gäste die Zubereitung ihrer Speisen live miterleben.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)