STARFACE

WHITEPAPER

TELEFONIE 2025:

4 TRENDS IN DER HOTELLERIE-KOMMUNIKATION

#comfortphoning #comfortworking

Inhaltsverzeichnis

1. Die vier zentralen Trends 2025 03

Trend 1: Prozessoptimierung durch Hotelsoftware-Integration 04

Trend 2: Unified Communication – Alles an einem Ort 05

Trend 3: Sicherheit und Datenschutz – Grundpfeiler der Kommunikation 06

Trend 4: Künstliche Intelligenz – Die Zukunft ist jetzt 07

2. Telefonie in Hotels: Neue Anforderungen an die Kommunikation 09

3. Checkliste: So planen Sie Ihre neue Telefonanlage 11

4. Begriffe & Abkürzungen: Ihr Mini-Wikipedia 12

5. Ihr Partner für die Zukunft – STARFACE 13

Einleitung
Warum Hotels ihre Kommunikation jetzt modernisieren sollten

Die Anforderungen an die Hotellerie haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Ihre Gäste erwarten nicht nur einen reibungslosen Aufenthalt, sondern auch eine schnelle und effiziente Kommunikation – sei es bei der Reservierung, während des Aufenthalts oder nach der Abreise.

Gleichzeitig erfordert der zunehmende Fachkräftemangel in der Branche automatisierte und optimierte Prozesse, um Abläufe effizienter zu gestalten.

Viele Hotels nutzen jedoch veraltete Telefonanlagen, die nicht mit modernen Hotelsoftware-Systemen (Property Management Systemen - PMS) vernetzt sind und oft hohe Betriebskosten verursachen. Das führt zu längeren Reaktionszeiten, ineffizienten Workflows und einer höheren Fehleranfälligkeit.

Dieses Whitepaper zeigt Ihnen, welche Technologien 2025 entscheidend sind und wie Sie Ihre Hotelkommunikation effizienter, zukunftssicher und für Ihr Team bequemer gestalten.

1. Die 4 zentralen Trends 2025 – Flexibel, ganzheitlich, sicher & KI

Die Anforderungen an Unternehmenskommunikation wachsen stetig: Flexibilität, Sicherheit und Effizienz stehen im Fokus. Doch welche Technologien setzen sich durch? Dieses Whitepaper liefert Ihnen fundierte Einblicke in die vier wichtigsten Trends, die Ihre Kommunikation in den nächsten Jahren prägen werden:

01 PROZESSOPTIMIERUNG DURCH INTEGRATION

02 UNIFIED COMMUNICATION

03 SICHERHEIT & DATENSCHUTZ

04 KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

01 **Prozessoptimierung** durch Hotelsoftware-Integration

Eine der größten Herausforderungen in der Hotelkommunikation ist die reibungslose Verknüpfung von Telefonie und Hotelsoftware (PMS). Der FIAS Connector ermöglicht eine automatisierte Integration der Telefonanlage in Systeme wie Fidelio, Protel oder Hogatex, wodurch viele Prozesse optimiert werden:

Effiziente Check-ins & Check-outs: Durch die Integration der Hotelsoftware erkennt die Telefonanlage automatisch den Status eines Gastes und passt die Telefonfreigabe entsprechend an. Beim Check-in wird das Gäste-Telefon sofort aktiviert, während beim Check-out die Freigabe automatisch endet. Zudem wird der Name des Gastes auf dem Telefon angezeigt, was die Anruferidentifikation an der Rezeption erleichtert und eine **persönliche und individuelle Gästebetreuung** ermöglicht.

Zimmerstatus & Housekeeping-Management: Housekeeping-Mitarbeiter können den Reinigungsstatus eines Zimmers ganz einfach per Kurzwahl direkt über das Telefon aktualisieren – ohne zusätzliche Systeme. Zustände wie „gereinigt“, „ungereinigt“ oder individuelle Statusmeldungen werden automatisch an die Hotelsoftware übertragen, sodass die Rezeption stets den aktuellen Zimmerstatus im Blick hat.

Automatisierte Weckrufe & Gästeinformationen: Gäste können ihre Weckzeit bequem über das Zimmertelefon festlegen, woraufhin die Information automatisch im Hotelmanagement hinterlegt wird. Der Weckruf erfolgt zur gewünschten Zeit über einen automatisierten Telefonanruf, ohne dass ein manueller Eingriff erforderlich ist.

Präzise Abrechnung der Telefonkosten: Alle Anrufe der Gäste werden automatisch an die Hotelsoftware übermittelt und gemäß dem vom Hotel festgelegten Tarifmodell berechnet. Die Kosten werden direkt auf die Gästerechnung gebucht, wodurch der Abrechnungsprozess effizient und fehlerfrei erfolgt.

Eine Hotelsoftware-Integration reduziert den Arbeitsaufwand an der Rezeption, verbessert die interne Kommunikation und stellt sicher, dass alle Gästeanfragen schneller bearbeitet werden.

02 Unified Communication – Alles an einem Ort

Die Kommunikation mit Gästen und Kollegen erfolgt in der Praxis auf vielen verschiedenen Kommunkationskanälen – von Telefonie über Videokonferenzen bis hin zu Chat – das kann zu Effizienzverlusten führen. Unified Communication (UC) bündelt alle Kanäle auf einer Plattform und schafft so klare Vorteile:

- **Effizientere Gästekommunikation:**
  Optimale telefonische Erreichbarkeit durch Anrufgruppen, Weiterleitungen und Anruflisten mit Kommentarfunktionen.

- **Nahtlose Integration in Hotelsoftware und CRM- Systeme**:
  Auch telefonische Gästeanfragen könen automatisiert dokumentiert und bearbeitet werden. Best Practice: Ein Hotel nutzt UC um Anrufe an der Rezeption direkt mit Reservierungsdaten aus der Hotelsoftware zu verknüpfen - für schnellere Auskünfte und besseren Service.

- **Zeitersparnis:**
  Weniger Wechsel zwischen Anwendungen, geringerer Wartung & Schulungsaufwand.

Effizienz-Booster durch UC: 3 praktische Anwendungen

ANRUFER-INFORMATIONEN IN ECHTZEIT:

CRM-Daten werden während Anrufen angezeigt.

01

WÄHLEN EINFACH PER MAUSKLICK:

Spart viel Zeit und reduziert Fehler.

02

BESETZTFELD-ANZEIGEN:

Zeigen die Verfügbarkeit von Kollegen sofort an.

03

03 Sicherheit & Datenschutz – Schutz für Gäste- & Hoteldaten

Hotels verarbeiten täglich eine Vielzahl sensibler Daten – von Kreditkarteninformationen bis zu Gästedaten. Datenschutz und Cybersicherheit sind daher entscheidend.
Mit zunehmender Digitalisierung steigt das Risiko von Cyberangriffen und Datenschutzverletzungen. Unternehmen müssen höchste Sicherheitsstandards einhalten, um Vertrauen zu schaffen und gesetzliche Anforderungen wie die DSGVO zu erfüllen.

Wichtige Aspekte:

- **Verschlüsselung:**
  Datenschutzkonforme Speicherung in zertifizierten Rechenzentren.
- **Hosting in der zertifizierten EU Rechenzentren:**
  für maximale Sicherheit
- **Sicherer Administrator-Login:**
  Multi-Faktor-Authentifizierung und OAuth gewährleisten eine erhöhte Sicherheit für Administratoren
- **Regelmäßige Updates:**
  Sicherheitslücken schließen und Systeme aktuell halten, um sich vor Cyberangriffen zu schützen.

Wichtig: Eine DSGVO-konforme Lösung ist in der Hotellerie essenziell, um Datenschutzbestimmungen einzuhalten und Strafen zu vermeiden.

Checkliste:

Ist Ihre Kommunikationslösung sicher?

- ☑ **Werden Gespräche und Daten verschlüsselt?**
- ☑ **Ist das Hosting DSGVO-konform?**
- ☑ **Sind regelmäßige Updates und Patches eingeplant?**
- ☑ **Gibt es klar definierte Sicherheitsrichtlinien?**

04 Künstliche Intelligenz – Die Zukunft ist jetzt

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Kommunikation bietet enorme Potenziale. Durch Automatisierung und intelligente Tools können auch Hotels und Pensionen Prozesse optimieren und die Nutzererfahrung verbessern.

Anwendungsbereiche:

- **Sprachassistenten:**
  Beantworten häufige Anfragen wie Check-in Zeiten oder Weckrufe
- **Speech-to-Text (STT) & Text-to-Speech (TTS):**
  Gesprächsnotizen werden automatisch erstellt und an das Hotel-Team weitergegeben.
- **KI-gestützte Chats:**
  Schnelle und automatisierte Antworten für effizientere Kundenkommunikation.

KI

Der Einsatz von KI in der Kommunikation wird als bedeutender Trend identifiziert.

Laut einer Erhebung von Bitkom beschäftigte sich im Oktober 2024 erstmals mehr als die Hälfte der deutschen Unternehmen mit Künstlicher Intelligenz, was deren wachsende Relevanz unterstreicht.

Quelle: Bitkom e. V.

WOVON IHR HOTEL PROFITIEREN KANN:

- **Automatisierte Gesprächsprotokolle**
- **Intelligente Anrufweiterleitung**
- **Vorhersage von Kundenanliegen basierend auf bisherigen Interaktionen**

2. Telefonie in Hotels
Neue Anforderungen an die Kommunikation

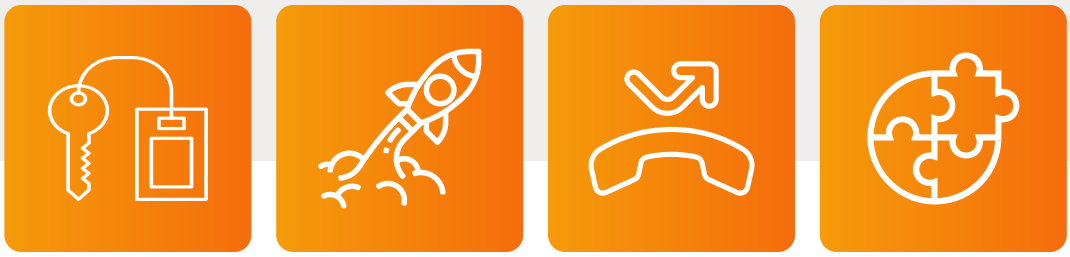
Das klassische Zimmertelefon verliert zunehmend an Bedeutung. Früher war es das zentrale Kommunikationsmittel für Gäste – sei es für Bestellungen beim Zimmerservice, Anfragen an die Rezeption oder externe Telefonate. Heute nutzen viele Gäste lieber ihr eigenes Smartphone für Anrufe oder digitale Kommunikationskanäle wie Apps und Messenger-Dienste.

Doch das bedeutet nicht, dass die Telefonie im Hotel überflüssig geworden ist – im Gegenteil. Ihre Funktion hat sich gewandelt:

Von einem Gäste-Tool hin zu einem zentralen Steuerungselement für Hotelabläufe

Eine moderne Telefonanlage ist weit mehr als ein reines Sprachkommunikationssystem. Sie verbindet alle Hotelbereiche miteinander und sorgt für reibungslose Abläufe:

- **Optimierte Housekeeping-Prozesse:** Zimmerstatus kann per Kurzwahl direkt über das Telefon aktualisiert werden.
- **Schnelle interne Kommunikation:** Rezeption, Restaurant, Technik und Housekeeping bleiben jederzeit vernetzt.
- **Effiziente Rufweiterleitungen:** Gästeanfragen landen sofort beim richtigen Ansprechpartner.
- **Integration mit Hotelsoftware (PMS):** Automatische Weckrufe, Abrechnungen und Zimmerfreigaben laufen über das System.



Telefonie als Teil des Gästeerlebnisses

Auch wenn Gäste ihr Smartphone bevorzugen, erwarten sie dennoch einen komfortablen Service. Eine intelligente Telefonanlage bietet Mehrwert, indem sie:

- **Smarte Weckrufe** unter Nutzung der in der Hotelsoftware hinterlegten Informationen ermöglicht.
- **Automatische Sprachansagen** für wichtige Hotelinformationen bereitstellt.
- **Multilinguale IVR-Menüs** nutzt, um internationale Gäste optimal zu bedienen.

Fazit:

Das Zimmertelefon allein mag an Bedeutung verlieren, doch eine moderne Telefonanlage ist unverzichtbar für den reibungslosen Hotelbetrieb und erleichtert Ihrem Team die Zusammenarbeit. Sie sorgt für schnelle, effiziente Abläufe, verbessert das Gästeerlebnis und integriert sich nahtlos in die digitalen Prozesse eines modernen Hotels.

3. Checkliste:
So planen Sie Ihre neue Telefonanlage

Die Planung und Implementierung einer neuen Telefonanlage erfordert eine sorgfältige Vorbereitung und die Berücksichtigung bewährter Praktiken. Nachfolgend finden Sie einen Leitfaden, der Ihnen hilft, diesen Prozess professionell zu gestalten:

01 ANALYSE & PLANUNG: DER ERSTE SCHRITT ZUM ERFOLG

☑ **Bedarfsanalyse:**
Ermitteln Sie die Anforderungen Ihres Unternehmens: Welche Funktionen sind essenziell? Berücksichtigen Sie Integration in PMS-, ERP- und CRM-Systeme, Mobilität und KI-Funktionen.

☑ **Netzwerkvorbereitung:**
Prüfen Sie, ob Ihre IT-Infrastruktur für VoIP-Telefonie geeignet ist. Eine stabile Bandbreite ist entscheidend für hohe Gesprächsqualität.

☑ **Kosten-Nutzen-Analyse:**
Vergleichen Sie die langfristigen Vorteile mit den Investitionskosten und berücksichtigen Sie mögliche Einsparungen durch effizientere Prozesse.

02 EINBEZIEHUNG VON TEAMS & STAKEHOLDERN

☑ **Mitarbeiterbeteiligung:**
Binden Sie Ihre Mitarbeiter frühzeitig in den Planungsprozess ein, um Akzeptanz und reibungslose Einführung zu gewährleisten. Schulungen sind essenziell, damit das Team die neuen Funktionen effektiv nutzen kann.

☑ **Information aller Beteiligten:**
Informieren Sie Partner, Kunden und andere Beteiligte rechtzeitig über die Umstellung, um mögliche Unterbrechungen zu minimieren und Transparenz zu schaffen.

03 TECHNISCHER SUPPORT & WARTUNG

☑ **Anbieterauswahl:**
Wählen Sie einen Anbieter mit deutschem Support und zuverlässigen Partnern in Ihrer Nähe. Damit ist eine gute Betreuung bei der Implementierung und Wartung garantiert.

☑ **Regelmäßige Wartung:**
Planen Sie regelmäßige Updates und Wartungen ein, um Sicherheit und Funktionalität zu gewährleisten. So bleibt Ihr System stets aktuell.

Durch die Beachtung dieser Schritte und die Zusammenarbeit mit erfahrenen Partnern mit Hotellerie-Erfahrung können Sie eine Telefonanlage implementieren, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entspricht und zukunftssicher ist.

4. Begriffe & Abkürzungen:
Ihr Mini-Wikipedia

Cloud-Telefonanlage:

Eine Telefonanlage, die vollständig über das Internet gehostet wird. Sie benötigt keine physische Hardware vor Ort und ermöglicht ortsunabhängige Kommunikation.

Unified Communication (UC):

Die Bündelung von Kommunikationskanälen wie Telefonie, Video, Chat und E-Mail in einer einheitlichen Plattform, um Zusammenarbeit und Effizienz zu steigern.

DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung):

Eine Verordnung der Europäischen Union, die den Schutz personenbezogener Daten und die Rechte von Verbrauchern regelt.

Speech-to-Text (STT):

Eine Technologie, die gesprochene Sprache in geschriebenen Text umwandelt, z. B. für Gesprächsprotokolle oder Dokumentationen.

Text-to-Speech (TTS):

Die Umwandlung von Texten in eine computergenerierte, natürliche Sprachwiedergabe, z. B. für automatische Ansagen.

OAuth (Open Authorization)

Offener Standard für Autorisierungsprotokolle, der einer Anwendung sicheren Zugriff auf Ressourcen einer anderen Anwendung gewährt, ohne die Zugangsdaten wie Benutzernamen und Passwörter direkt weiterzugeben.

Virtualisierung:

Der Prozess, bei dem physische Hardware durch virtuelle Systeme ersetzt wird.
Eine virtuelle Telefonanlage wird auf vorhandenen Servern betrieben.

Hybridlösung:

Eine Kombination aus Cloud-, Hardware- und Virtualisierungslösungen, die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit gewährleistet.

TAPI (Telephony Application Programming Interface:
Ein standardisiertes Schnittstellenprotokoll, das die Integration und Steuerung von Telefoniefunktionen in Softwarelösungen ermöglicht, um nahtlose Kommunikation und Automatisierung in Unternehmen zu gewährleisten.

TLS (Transport Layer Security):

Eine Verschlüsselungstechnologie, die sichere Kommunikation über das Internet gewährleistet.

5. Ihr Partner für die Zukunft – STARFACE

STARFACE bietet zukunftssichere Kommunikationslösungen mit modernsten Sicherheitsstandards, innovativen KI-Funktionen und erstklassigem **Service und Support aus Österreich**.

Im Mittelpunkt des Produktportfolios stehen die als Cloud-Service, Hardware-Appliance und virtuelle VM-Edition verfügbaren **STARFACE Telefonanlagen** für Unternehmen jeder Größe. Die vielfach preisgekrönten Systeme werden über qualifizierte Partner vertrieben. **STARFACE** wird in Deutschland entwickelt und produziert und lässt sich als offene, zukunftssichere UCC-Plattform durch offene Schnittstellen mit zahlreichen Hotelbuchungssystemen, CRM- und Business-Anwendungen verknüpfen.

Sie unterstützt alle gängigen Technologien und Standards und ermöglicht über Apps die Einbindung von iOS- und Android-basierten Mobiltelefonen sowie Windows- und Mac-Rechnern in die Kommunikationsstruktur von Unternehmen.