

Sheraton Brussels Hotel



„Wir wollten unser System für mobile Kommunikation nahtlos und zuverlässig mit unserer Alarmierungs- und Benachrichtigungslösung integrieren. Enterprise Alert® erfüllt dieses Kriterium zu 100 Prozent.“

Olivier Uytterhoeven, IT-Direktor, Starwood Hotels Brussels



Kundenhintergrund

Die Sheraton Hotels sind Teil der renommierten Gruppe Starwood Hotels & Resorts Worldwide. Es gehört zu eines ihrer wichtigsten Ziele, ihren Gästen eine sichere Umgebung zu bieten. Um die Unterbrechung des Hotelbetriebs bei Notfällen so kurz wie möglich zu halten, implementierte das Unternehmen zum einen ein Feueralarmsystem zur Überwachung der Rauchmelder und zum anderen eine technische Lösung, die geschäftskritische Systeme wie beispielsweise die Notausgänge und die Temperatursensoren kontrolliert.

Die Herausforderung

Wurde ein Alarm ausgelöst, so erhielten die Mitarbeiter eine Nachricht auf ihrem Pager. Das System hatte allerdings einige Nachteile. Die Länge der SMS war auf 32 Zeichen begrenzt, so dass nur wenige Informationen übermittelt werden konnten. Außerdem ermöglichten die Pager keinen Nachrichtenempfang auf dem Hotelgelände. Hinzu kam, dass die Mitteilungen lediglich versendet wurden (Fire & Forget), ohne Verantwortlichkeiten zuzuweisen oder bestätigen zu lassen. Die Mitarbeiter mussten permanent einen Pager zusätzlich zu ihrem Mobiltelefon bei sich tragen. All diese Faktoren erhöhten das Risiko einer Betriebsunterbrechung für Sheraton. Die neue Lösung sollte das unflexible Pager-

System ersetzen und sich mit verschiedenen Alarmierungssystemen integrieren.

Derdack Produkt

Während der Erneuerung der Mobilfunklösung des Hotels stellte das Sheraton auch seine Benachrichtigungs- und Alarmierungsprozesse auf den Prüfstand. Es entschied sich für die Implementierung der Enterprise Alert® Software von Derdack.

Wie das Produkt eingesetzt wird

Enterprise Alert® wurde im Sheraton Airport Hotel eingesetzt. Eine weitere Implementierung im Sheraton Towers in Brüssel dient als zentraler Verteiler für die Benachrichtigungen. Sie kontrolliert außerdem das Four Points Hotel. Die Konfiguration und die Installation von Enterprise Alert® dauerte zwei Tage inklusive dem Aufsetzen der Workflows, der Eskalationsszenarien sowie der Regeln für die Weiterleitung der Nachrichten. Enterprise Alert® wurde sowohl mit den Feuermeldesystemen als auch mit der technischen Lösung integriert und ist jetzt die zentrale Quelle von Benachrichtigungen und Alarmierungen. Wenn ein technisches System oder die Feuermelder ein Ereignis melden, wird es über eine serielle Schnittstelle oder über den SMTP-Server an Enterprise Alert® weitergeleitet. Die Software analysiert den Inhalt der Nachricht, um festzustellen, ob es sich um ein

Kunde

Sheraton Brussels Hotel, Brüssel, Belgien

Branche

Tourismus

Herausforderung

Die neue Lösung sollte das unflexible Pager-System ersetzen und sich mit verschiedenen Alarmierungssystemen integrieren.

Kundenvorteile

„Wir haben unser teures Pager-System erfolgreich mit einer flexiblen und zukunftsfähigen Benachrichtigungslösung, die wir in jedes Monitoring-System im Haus integrieren können, ersetzt. Enterprise Alert® verschickt nicht nur Nachrichten, sondern erzielt Ergebnisse!“
Olivier Uytterhoeven

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...



„Wir wollten unser System für mobile Kommunikation nahtlos und zuverlässig mit unserer Alarmierungs- und Benachrichtigungslösung integrieren. Enterprise Alert® erfüllt dieses Kriterium zu 100 Prozent.“

Olivier Uytterhoeven, IT-Direktor, Starwood Hotels Brussels

Feuer oder einen technischen Ausfall handelt. Abhängig vom Benachrichtigungs-Workflow übermittelt das System den Alarm anschließend via SMS an eine definierte Gruppe von Mitarbeitern und nutzt dazu vier GSM-Modems, um Engpässe zu vermeiden. SMS über technische Ausfälle werden im Normalfall an die Mitarbeiter der Haussicherheit geschickt, die gerade Dienst haben. Sie müssen innerhalb eines bestimmten Zeitraums auf die Nachricht antworten, anderenfalls wird auf die nächste Stufe eskaliert. Wenn es brennt, alarmiert das System die hauseigene Feuerwehr und teilt ihr mit, wo der Alarm ausgelöst wurde. Die Mitarbeiter des Hotels werden über die Evakuierung informiert.

Erzielte Kundenvorteile

Die Implementierung von Enterprise Alert® hat bereits viele Vorteile generiert. Da Enterprise Alert® die Textlänge der SMS nicht limitiert, können viele nützliche Details an den Empfänger übermittelt werden. Die Nachricht lässt sich an jedes mobile Endgerät auch außerhalb des Hotels schicken und erreicht Mitarbeiter an jedem Ort. Sie benötigen nur ein einziges mobiles Gerät, so dass sich der Wartungsaufwand reduziert. Da die Übermittlungskosten für die SMS stark reduziert wurden, sind die laufenden Kosten gering. „Wir wollten unser System für mobile Kommunikation

nahtlos und zuverlässig mit unserer Alarmierungs- und Benachrichtigungslösung integrieren. Enterprise Alert® erfüllt dieses Kriterium zu 100 %. Die Software ermöglicht uns schneller zu reagieren, die Mitarbeiter können produktiver arbeiten und sich im entscheidenden Moment auf kritische Ereignisse konzentrieren. Auf diese Weise reduzieren wir auch das Risiko der Betriebsunterbrechung. Jetzt haben wir eine flexible, zukunftsfähige Lösung, die mit jedem unserer Monitoring-Systeme zusammenarbeitet“, so Uytterhoeven. Aufgrund des Erfolges des Enterprise Alert®-Projektes hat das Sheraton bereits weitere Einsatzgebiete für die Benachrichtigungs-Software von Deraldack identifiziert. Beispielsweise können Gäste in den Restaurants im Sheraton Towers per Knopfdruck eine Bedienung rufen. Enterprise Alert® wurde mit dem internen SMTP-Server integriert und schickt eine SMS mit der Telefonnummer an das Mobiltelefon der Kellner. Die Software wird zudem verwendet um Benachrichtigungen über Meetings an Mitarbeiter zu kommunizieren.

„Wir haben unser teures Pager-System erfolgreich mit einer flexiblen und zukunftsfähigen Benachrichtigungslösung, die wir in jedes Monitoring-System im Haus integrieren können, ersetzt. Enterprise Alert® verschickt nicht nur Nachrichten, sondern erzielt Ergebnisse!“ resümiert Uytterhoeven.



Kunde

Sheraton Brussels Hotel, Brüssel, Belgien

Branche

Tourismus

Herausforderung

Die neue Lösung sollte das unflexible Pager-System ersetzen und sich mit verschiedenen Alarmierungssystemen integrieren.

Kundenvorteile

„Wir haben unser teures Pager-System erfolgreich mit einer flexiblen und zukunftsfähigen Benachrichtigungslösung, die wir in jedes Monitoring-System im Haus integrieren können, ersetzt. Enterprise Alert® verschickt nicht nur Nachrichten, sondern erzielt Ergebnisse!“
Olivier Uytterhoeven

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...

