

Merkblatt Anbindung protel



A. Allgemein

Die protel-Anbindung ist eine Alternative zu traditionellen Hotelmanagement-Telefonsystemen und bietet eine VoIP-basierte Telefonanlage mit einem integrierten Interface zum Property Management System (PMS) des Hotels.

Unterstützt wird dabei:

- Übertragung von Gebühreninformation (Dauer, Kosten, Zielrufnummer anonymisiert) im Anschluss an das Gesprächsende
- Meldung des "Room-State" durch das Zimmermädchen mit Tastencodes mittels Zimmertelefon
- Amtsberechtigung des Zimmertelefons abhängig davon, ob Gäste im Zimmer eingebucht sind

Das PMS und die Cloud-Telefonanlage sind ständig gekoppelt und können deshalb Zustandsänderungen sofort der Gegenstelle melden.

Gebührendaten

Beim Ende eines Gesprächs wird die Gebühreninformation von der protel-Anbindung von der Telefonanlage an das PMS gemeldet. Beinhaltet sind:

- Zeitpunkt des Gesprächs
- Zielrufnummer anonymisiert
- Dauer
- Kosten

Amtsberechtigung

Die Amtsberechtigung eines Zimmertelefons ist abhängig davon, ob Gäste auf ein Hotelzimmer gebucht sind: Sobald eine Zimmerbuchung seitens des PMS gemeldet wird, übernimmt die protel-Anbindung von der Telefonanlage die Amtsberechtigung für das zugehörige Zimmertelefon von der globalen Amtsberechtigung des Kunden. Sobald kein Gast mehr im Zimmer eingebucht ist, wird die Amtsberechtigung für das entsprechende Telefon deaktiviert und ein Telefonreset ausgelöst. Dadurch werden auch alle Anruflisten (verpasste und angenommene Anrufe, geführte Gespräche) gelöscht.

Zimmerstatus

Das Zimmermädchen hat die Möglichkeit, durch einen Tastencode (Funktionscode) am Telefon den Zustand jedes Zimmers an das PMS zu melden. Dazu gibt sie am Telefon folgenden Code ein:

`*4#<Zimmernummer>#<Status>`

- `<Zimmernummer><zimmernummer>` kann weggelassen werden (`*4##<status><Status>`), dann ist das Hotelzimmer gemeint, von dem aus der Starcode abgesetzt wird. `</status></zimmernummer>`

Bei Ausfall der Verbindung werden Daten wie Gebühreninformationen oder Zimmerzustandsmeldungen zwischengespeichert und bei Wiederaufbau sofort dem PMS gemeldet.

Konfiguration

Die Kopplung zwischen der Telefonanlage und der Hotelmanagementsoftware (protel) erfolgt über eine gesicherte und verschlüsselte (SSL) Verbindung sowie einem Zugangspasswort. Um die protel-Installation mit der Anlage zu koppeln, ist eine aktuelle protel-Software-Version notwendig. Dort sind folgende Parameter zu hinterlegen:

- Zugangsserver: protel.nfon.net:10008
- K-Nummer: <Kxxxx>
- Login: <wie von Ihrem Repräsentanten/Partner mitgeteilt>
- Passwort: <wie von Ihrem Repräsentanten/Partner mitgeteilt>

Die protel-Software stellt daraufhin eine ständige Verbindung zur Cloud-Telefonanlage her.