

Suite8 für Individualhotels

Ab jetzt können  
Sie entspannen –  
alles ist unter  
Kontrolle



# Die hohe Kunst der Gastlichkeit – gesteuert mit modernster Technologie

Es gibt Hotelleistungen, die von jedem Gast in gleicher Weise nachgefragt werden, und andere, die gezielt auf die Individualität eines jeden Gastes abgestimmt werden müssen. Gastlichkeit ist eine Kunst, zu der ein erheblicher Aufwand hinter den Kulissen gehört. Mit über 20 Jahren Branchenerfahrung wissen wir, was Hoteliers brauchen, um erfolgreich zu sein: zufriedenere Gäste, niedrigere Kosten und höhere Effizienz.

**Die Erwartungen der Gäste zu erfüllen** ist entscheidend für den Erfolg. Deshalb stellt MICROS-Fidelio Suite8 den Gast in den Mittelpunkt und gibt Ihrem Team alle Informationen, die es für persönlichen Service braucht. Dabei greifen alle Mitarbeiter auf dieselben Daten zu: von den besonderen Wünschen eines Gastes über Zimmerkontingente für eine Konferenz bis zur Anzahl der Vegetarier bei einem Bankett. Jeder Aufgabe können Sie eine beliebige Anzahl von Mitarbeitern zuteilen – und den Arbeitsfortschritt im Auge behalten.

**Da jedes Hotel seinen eigenen Charakter hat**, hat auch jedes seine eigenen Bedürfnisse. Die Suite8 bietet eine Vielzahl von Konfigurationsmöglichkeiten und lässt sich perfekt an Ihren Hotelbetrieb anpassen. Sie ist leicht zu implementieren und kombiniert benutzerfreundliche Module für Kundenbeziehungsmanagement (CRM), Hotelverwaltung (PMS), Konferenz- und Bankettverwaltung (CCM), Warenwirtschaft (Materials Control), Onlinebuchungen und weitere Add-ons zu einer leistungsfähigen Komplettlösung.

**Suite8 passt sich Ihren Wünschen an.** Sie können die Programmdateien – Masken, Berichte und Funktionen – so festlegen, dass sie Ihren Bedürfnissen entsprechen. Die Software wird in Deutschland entwickelt und basiert auf modernster Datenbanktechnologie von Oracle®. Wir bieten zukunftssichere Technik auf Basis offener Standards, damit Sie weiter wachsen können. Die Suite8 verfügt über

mehr als 600 Schnittstellen für z.B. Telefonie, Point of Sales, elektronische Zahlungssysteme und Türschließanlagen sowie zu Microsoft® Office-Anwendungen. Darüber hinaus ist das System mit einer anwenderfreundlichen Benutzeroberfläche ausgestattet.

**Maßgeschneidert für Häuser jeder Größe.** Die Suite8 gibt es als Professional Edition (PE) und als Small Business Edition (SBE). Sie unterstützt sowohl Einzelhotels als auch Hotelkooperationen und -ketten. Der Suite8 Hotel Connector ermöglicht letzteren den Austausch von Gästekarteien, lässt aber den einzelnen Häusern ihre Selbstständigkeit. Der Zentrale stehen Kundenauswertungen, Marketingaktivitäten und ein Berichtswesen zur Verfügung.

**Für einen effizienten Betrieb des Hotelrestaurants** sorgt das Hotelkassensystem MF-POS V8<sup>plus</sup>. Zusammen mit der Suite8 auf einer Datenbank installiert, hilft Ihnen das System, Ressourcen zu sparen und Abläufe zu optimieren.

**Für Gasthöfe und Pensionen** bietet das Komplettsystem P<sup>2</sup> – bestehend aus der Suite8 SBE, MF-POS V8<sup>plus</sup> sowie Kassen- und Druckerhardware – die Lösung für höchsten Gastservice zum günstigsten Komplettpreis.

Die Suite8 erfüllt alle gesetzlichen Vorschriften zur Abwicklung von Kreditkartentransaktionen (PCI-Kompatibilität).



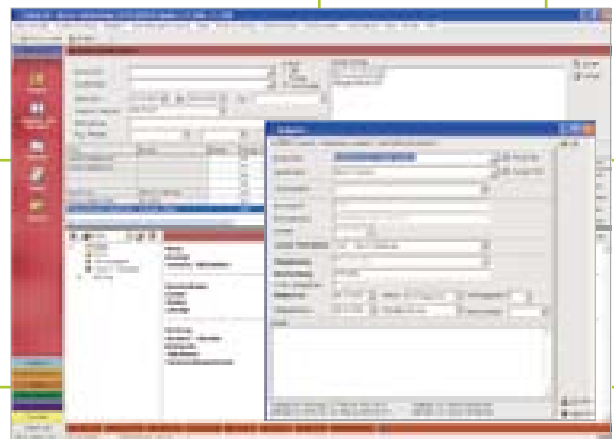
## Kundenbeziehungsmanagement



„Die Philosophie der Suite8, das CRM-Modul im Zentrum des Hotelmanagementsystems zu verankern, spiegelt perfekt unsere Unternehmensphilosophie wider: Auch wir stellen das Wohlergehen unserer Gäste stets in den Mittelpunkt.“  
Referenzaussage eines deutschen Suite8-Kunden



**Visitenkartenscanner** – verwandelt Visitenkarten in wertvolle elektronische Daten, prüft und erstellt Gastprofile automatisch.



**Eingabe von Aufgaben und Aktivitäten** – mit der automatischen Trace-Funktion steigern Sie die Effizienz und behalten den aktuellen Status im Auge.

# Genau abgestimmt – individuelle Wünsche mithilfe integrierter Hotel-EDV erfüllen

Wer die Erwartungen eines Gastes erfüllen will, muss dessen Vorlieben möglichst genau kennen. Spielt er Golf oder joggt er? Besucht er eine Messe oder will er sich entspannen? Wellness oder Casino? Deutsche oder englische Tageszeitung? Stellen Sie sich die angenehm überraschte Reaktion eines Gastes vor, den Sie mit Namen begrüßen, wenn er ein Event bucht, über das Sie ihn vorher informiert haben. Die Suite8 macht es möglich.

**Die Bedürfnisse Ihrer Gäste zu erfüllen** – das ist die Idee des Kundenbeziehungsmanagements. Die Suite8 macht es Ihnen leicht, aktiv und personalisiert zu verkaufen. Das umfassende CRM-Modul ist das Herzstück der Suite8-Lösung. Jede einzelne Abteilung des Hotels greift auf dieselben Gastprofile zu und arbeitet mit ihnen, sodass die Profilverwaltung ein automatischer Teil des Tagesgeschäfts wird. Erweiterte Funktionen wie integrierte Computertelefonie ermöglichen es Ihnen, bei eingehenden Gastanrufen diese Gäste direkt mit ihrem Namen anzusprechen. Das Gastprofil wird automatisch geöffnet und alle Informationen sind sofort verfügbar. So lassen sich per Mausklick Gäste ebenso direkt aus ihrem Profil heraus anrufen.

**Behalten Sie die Kontrolle** über jeden Geschäftsbereich. Die Suite8 ermöglicht es, Korrespondenz und Aktivitäten mit Gästeprofilen zu verknüpfen, sodass Sie jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen haben. Außerdem gibt Ihnen die Dokumentenverwaltung die Option eines „papierlosen Büros“. Die Funktion für Aufgaben und Aktivitäten kontrolliert die Fortschritte des Teams, damit Termine sicher eingehalten werden. Follow-ups und automatisierte Erinnerungen lassen sich einfach anlegen. Exportieren Sie diese Aktivitäten in Ihr Microsoft® Outlook®, können Sie jederzeit über Ihr PDA oder Handy darauf zugreifen, auch wenn Sie nicht im Büro sind.

Die Mailingfunktion bietet eine Vielzahl von Abfragen, mit denen Sie zielgerichtet personalisierte Briefe oder E-Mails für Promotions versenden können. Den Kampagnenerfolg analysieren Sie anhand der daraus resultierenden Buchungen.

## Top Funktionen – mehr Informationen – zufriedener Gäste

- **Verknüpfen von Profilen** – stellen Sie Beziehungen zwischen Familienmitgliedern, Kontaktpersonen sowie Mutter- und Tochtergesellschaften dar; erstellen Sie anschauliche Organigramme
- **Verwalten von Schriftverkehr** – greifen Sie auf alle mit einem Profil verknüpften Dokumente zu (zum Beispiel Bestätigungsbriefe oder Rechnungen)
- **Funktion für Fragebogen zur Gästezufriedenheit** – analysieren und verwalten Sie die Befragungsergebnisse
- **Und vieles mehr**

# Ein sicheres Gefühl – jeder Aspekt Ihres Geschäfts ist unter Kontrolle

Jeder Gast ist anders, aber alle haben eins gemeinsam: Sie möchten ihren Aufenthalt genießen. Schon der Ablauf der Zimmerreservierung prägt den Gesamteindruck mit. Wir glauben zu wissen, was Sie brauchen, um erfolgreich zu sein. Denn MICROS-Fidelio setzt den Standard im Bereich der Property Management Systeme.

**Stellen Sie Ihre Gäste von Anfang an zufrieden:** Optimieren Sie die Buchung sowie die An- und Abreise mit dem Reservierungsnavigator. Sie erhalten alle Informationen, die für einen reibungslosen Ablauf notwendig sind, auf einen Blick. Konfigurierbare Rasterdarstellungen erlauben die einfache Navigation zu An- und Abreisen, zu den Gästen im Haus, zu Gästekonten und zur Warteliste. Die tägliche automatische Speicherung aller Reservierungsdaten ermöglicht jederzeit aktuelle und präzise Statistiken.

**Weitere wertvolle Features,** die Ihre Geschäftsabläufe abrunden: Erinnerungen für Wartelistebuchungen, Optionen für das simultane Handling mehrerer Gäste, Reisegruppen, Transfers, Gästeaufenthaltsorte (Guest Locator), Packageangebote und vieles mehr. Die Bestätigungsoption ermöglicht den Versand maßgeschneiderter, personalisierter Briefe und E-Mails in von Ihnen festgelegten Sprachen. Eine leistungsfähige Anzeige (Room Rack) bietet Ihnen auf einen Blick eine vollständige Übersicht über alle Zimmer.



**Geben Sie mehr. Bekommen Sie mehr.** Sorgen Sie durch den einfachen Zugriff auf umfassende Gästeinformationen für Gewinne auf beiden Seiten.

Das Defragmentierungswerkzeug hilft bei der optimalen Zimmerzuteilung und -belegung. Im Belegungsplan werden die Reservierungen einfach per Drag & Drop angelegt, Aufenthalte verkürzt oder verlängert und per Mausklick modifiziert.

**Holen Sie das Maximum heraus** aus der integrierten Gäste-, Zimmer- und Preisverwaltung: Um flexible Angebote zu erstellen, erlaubt Ihnen die Suite8, eine unbegrenzte Anzahl an Preis-codes, verschiedene Altersgruppen für Kinder- und Seniorenermäßigungen und eine Vielzahl verschiedener Promotions anzulegen, zum Beispiel Frühbucherrabatte oder Freiübernachtungen (3 Übernachtungen zum Preis von 2). Neue Promotions verknüpfen Sie einfach mit bestehenden Preis-codes – ohne neue anlegen zu müssen. Das einzigartige Voucher Tool ermöglicht es, Gutscheine

auszudrucken, per Strichcode einzulesen und auf die Gastrechnung anzuwenden.

**Jeder Mitarbeiter hat persönliche Benutzerrechte** für die im Gästeprofil hinterlegten Daten. Jeder weiß, was zu tun ist: Empfang, Bankett, Technik – von der defekten Glühbirne über Frühreisen bis zur Liste der zu reinigenden Zimmer. Das Housekeeping-Modul bietet eine komplette Übersicht des Hotels. Sie können zum Beispiel saubere Zimmer, freie Zimmer oder erwartete Anreisen abfragen und Reinigungskräfte optimal einteilen. Über verlorene und gefundene Gegenstände behalten Sie mit der Fund-sachenverwaltung den Überblick.

**Bringen Sie Ihr Hotel für die Zukunft in Bestform.** Durch vollständige Integration automatisiert die Suite8 Abläufe, optimiert die Belegung und erhöht die Verkaufszahlen.

## Führend in der Funktionalität – für mehr Leistung in allen Bereichen

- **Rabattfunktion**
- **Debitorenbuchhaltung**
- **Vollständig integrierte Resortverwaltung**
- **Logbuch für lückenlosen, internen Informationsfluss**
- **Umfassende Funktionen zur schnellen Rechnungsabwicklung**
- **Kommissionsmodul zur Berechnung, Abwicklung und Zahlung von Reisebürokommissionen**



**Wiedererkennung von Gästen –** schneller Zugriff auf detaillierte Profildaten und Präferenzen für noch besseren Service.

# Präzise Planung – steuern Sie auch bei umfangreichen Projekten jedes Detail

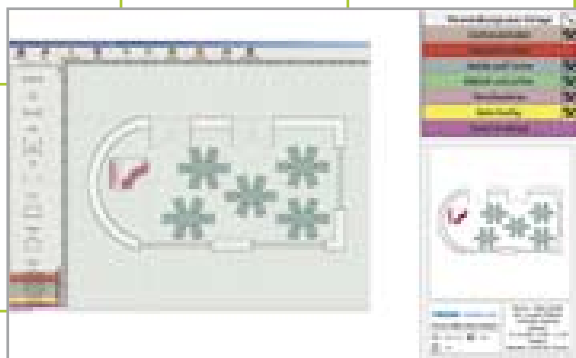
Ihre Gäste wollen noch viel mehr tun, als nur ein Zimmer zu buchen. Nutzen Sie jede Gelegenheit zur Umsatzsteigerung: Ob Hochzeitsempfang oder Konferenz, die Bankettabteilung ist ein wichtiges Profit-Center. Unser Conference & Catering Management sorgt für die Integration aller eventbezogenen Aktivitäten und ermöglicht eine vollständige Übersicht über den jeweils aktuellen Status.

**Integration ist der Schlüssel zum Erfolg:** Erfassen Sie Daten nur ein einziges Mal – und schon sind sie für alle Teammitglieder verfügbar. Fügen Sie Events, Aktivitäten oder Zimmerbuchungen einfach nach Wunsch hinzu. Mit seinem vollständigen Abrechnungssystem eignet sich das Programm auch ideal als Stand-alone-Lösung für Konferenzzentren.

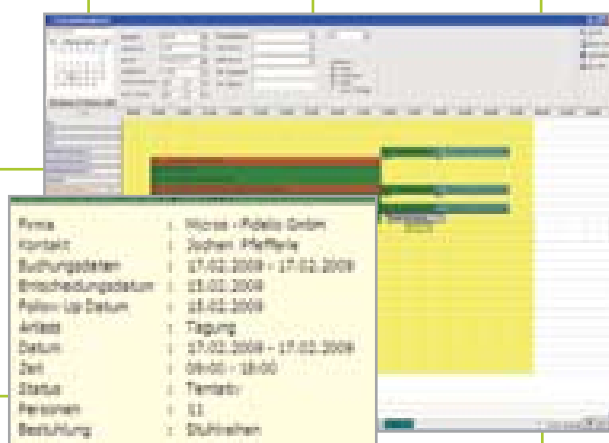
**Im Veranstaltungsbuch prüfen Sie** die Verfügbarkeit von Räumen und Ressourcen, legen Buchungen an und verwalten alle Details. Die integrierte Teilnehmerverwaltung ermöglicht eine Aufteilung der Besucher zu verschiedenen Anlässen. Menükarten und Namensschilder können per

Mausklick erstellt und ausgedruckt werden. Fügen Sie Packages, Ressourcen oder Unteranlässe zu und steuern Sie Forecast und Verbuchung so, wie Sie es wünschen.

**Behalten Sie jeden Aspekt des Events im Auge.** Listen Sie technisches Equipment und externe Dienstleister auf, rufen Sie Menüfolgen, Servierzeiten und Getränkefolgen ab oder stellen Sie mit dem Room Planner einen Bankettraum für 150 Gäste mit Liveband und Catering dar. Am Ende des Tages erhalten Sie aussagekräftige Statistiken, die für zukünftige Planungen hilfreich sind.



**Room Planner** – erstellen Sie schnell und einfach professionelle Grafiken Ihrer Veranstaltungsräume.



**Veranstaltungsbuch** – Zugriff auf alle Informationen und schnelle, einfache Eingabe neuer Buchungen.

## Reibungslose Abläufe – behalten Sie auch komplexes Multitasking fest im Griff

Bieten Sie Ihren Gästen Unterhaltung und Entspannung in Ihrem Resort. Die nahtlos integrierten Funktionen für Resorthotels und Leisure sorgen dafür, dass Ihre Gäste faszinierende Erlebnisse genießen und Sie alle Details vollständig unter Kontrolle haben: von der Tischreservierung im Restaurant über Wellnessanwendungen bis hin zu Abschlagzeiten beim Golf. Sogar organisierte Ausflüge von Fremdanbietern lassen sich mühelos einbinden.

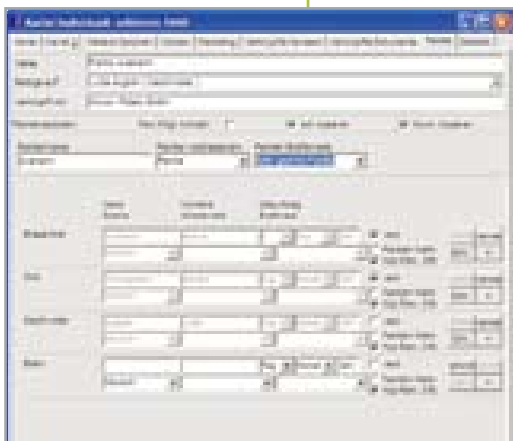
### Verwalten Sie alle Details mit einem einzigen System.

Ein Gast bucht eine Massage für den Nachmittag. Die Suite8 sorgt dafür, dass ihm ein qualifizierter Mitarbeiter zugewiesen und ein geeigneter Raum reserviert wird. Flugankunftszeiten von Reisegruppen können leicht nachverfolgt und aktualisiert werden, bei Änderungen werden Housekeeping und Küche benachrichtigt. Ihr Team hat alle Informationen – und alles im Griff.

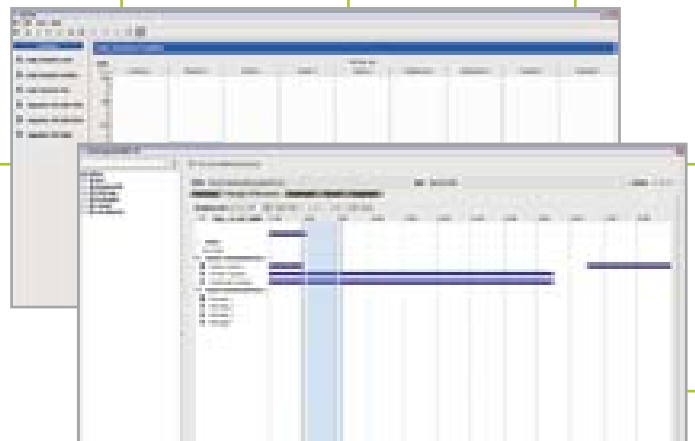
**Geben Sie Ihren Gästen den besten Tisch.** Das Tischreservierungssystem ermöglicht die Zuteilung und Reservierung von Tischen in Restaurants, Bars und Lounges je nach Vorliebe Ihrer Gäste. Sie können den Tischen Attribute zuweisen und diese mit Profilen ver-

knüpfen, um die Wünsche Ihrer Gäste – ob inhouse oder von außerhalb – immer im Auge zu haben. Beim Einsatz unseres Kassensystems MF-POS V8<sup>plus</sup> können Sie wiederum von der Kasse aus auf Profildaten aus der Suite8 problemlos zugreifen.

**Verwalten Sie mühelos Sonderangebote** und Frühbucherrabatte. Verknüpfen Sie Familienmitglieder mit dem Familienassistenten zu einem Profil, das die Rechnungslegung vereinfacht. Reisegruppen lassen sich mit dem Programm besonders bequem abrechnen. Auch bargeldlose Zahlungen und eine Zugangskontrolle für bestimmte Bereiche sind möglich.



**Familienassistent** – individuelle Profile der Familienmitglieder sind zu einem Buchungskonto verknüpft.



**Freizeit und Wellness** – effizientes Management, einfache Koordination von Service und Personal.

# Erfolgreich im E-Commerce – das Internet als Ihr dynamisches Verkaufswerkzeug

Ihre Gäste möchten alles, was sie suchen, schnell und einfach online finden – auch preisgünstige Hotelzimmer und Packageangebote. Das Homagemodul der Suite8 ist eine leicht zu installierende Buchungsmaschine, mit der Sie aus E-Commerce und Onlinekommunikation das Optimum herausholen. Mit dieser integrierten Funktion verringern Sie die Vertriebskosten und erhöhen spürbar Ihren Profit.

**24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche** und 365 Tage im Jahr steht das Modul Ihnen und Ihren Gästen zur Verfügung. Es sorgt dafür, dass Ihr Hotel online über die Hotelwebseite buchbar ist. Höhere Belegung – kein Problem. Stellen Sie Ihr komplettes Portfolio online zur Verfügung, zum Beispiel Kinderangebote, Golf- oder Wellnesspakete. Eine Schnittstelle zur Preisverwaltung ermöglicht die Berechnung der bestverfügbaren Preise. Erfolgreicher Verkauf – kein Problem.

**Das Suite8 Homagemodul** bietet Hotelbetrieben den Einstieg ins World Wide Web und macht sie online buchbar. Darüber hinaus bietet MICROS-Fidelio skalierbare Optionen zur Anbindung an alternative und globale Ver-

triebskanäle (ADS und GDS). Diese fortschrittliche E-Commerce-Lösung verbindet Individualhotels mit Firmen, Reiseanbietern und Portalen, sodass reisebezogener E-Commerce möglich wird: Zimmerreservierungen, elektronische Angebotseinholung und vieles mehr.

**Mit der Funktion Corporate Login** können Ihre Firmenkunden direkt aus dem eigenen Intranet online buchen – ein Service, den man zu schätzen weiß.

Passen Sie Ihre Marketingstrategie an Ihre Kunden an: Konferenzplanung wird perfekt, wenn Gäste Zimmer und Veranstaltungsräume online buchen können.



**Kurbeln Sie Ihr Geschäft an** und bieten Sie Ihren Gästen den bequemen Onlinezugriff auf Buchungen, wann und wo sie wollen.



## So bekommen Sie sofort den Überblick – mit jederzeit perfekt aufbereiteten Informationen

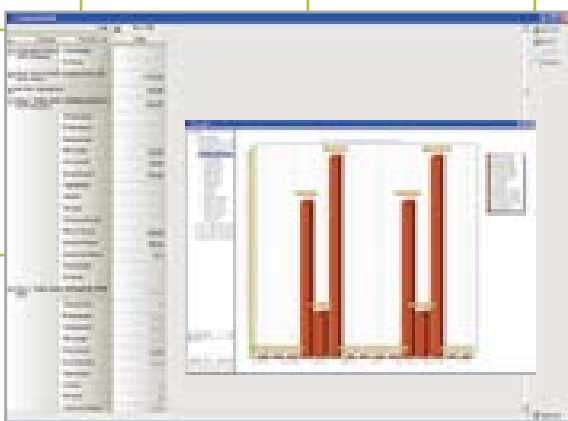
Richtige Entscheidungen sind die Grundlage Ihres Erfolgs. Daher ist es besonders wichtig, zur rechten Zeit die richtigen Informationen zur Verfügung zu haben. Das Berichtswesen der Suite8 sorgt für die Transparenz, die Sie brauchen, um für jeden Teilaspekt Ihres Betriebes fundierte Entscheidungen zu treffen. Der gesamte Ablauf des Berichtswesens wird durch Schnelligkeit, Flexibilität und Genauigkeit verbessert.

**Schnelles, einfaches, flexibles Reporting** mit der Suite8: Die tiefe Integration aller Module der Suite8 in einer relationalen Datenbank ermöglicht ein perfekt zugeschnittenes Berichtswesen für unterschiedlichste Ansprüche. Der besondere Vorteil: Die Verfügbarkeit aller Daten aus allen Hotelbereichen, inklusive Restaurant und Bankettabteilung, ermöglicht ein konsistentes und exaktes Reporting – und dies zeitgenau.

**Sortieren und ordnen** Sie die Berichtsergebnisse, wie Sie es benötigen – nach Quartal, Land oder Abteilung. Es stehen bereits über 500 Standardberichte zur Verfügung, weitere maßgeschneiderte Berichte können jedoch jeder-

zeit durch einfaches Hin- und Herschieben (Drag & Drop) der Attribute erstellt werden. Berichte lassen sich dann in Formate wie Excel®, HTML, PDF, TXT und Word umwandeln und so an das Team kommunizieren.

**Das mobile Berichtswesen** sorgt dafür, dass Sie nicht nur am eigenen Schreibtisch alles unter Kontrolle haben. Profitieren Sie von jederzeit verfügbaren, aktuellen Zahlen und Fakten. Nutzen Sie die Suite8 für das Onlinereporting über einen Internetbrowser. Legen Sie die benötigten Daten fest und rufen Sie die Ergebnisse über einen internetfähigen PDA oder ein Smartphone ab. So sparen Sie Zeit und Papier.



**Integrierter Cube Report Builder** – flexible Analysen für schnelleres, besseres Forecasting.



**Mobiles Reporting** – bleiben Sie informiert. Rufen Sie die gewünschten Zahlen ab, wo immer Sie sind.

## Was kann MICROS-Fidelio für Sie tun?

Weitere Informationen zur Suite8 erhalten Sie per E-Mail unter [vertrieb@micros.com](mailto:vertrieb@micros.com).

## Über MICROS-Fidelio

Für das Gastgewerbe und den Facheinzelhandel gehören wir zu den weltweit führenden Herstellern von Unternehmenslösungen. Globale Präsenz und lokaler Support haben uns zu repräsentativen Referenzen verholfen: Hotels, Restaurants, Tagungszentren, Geschäfte, Stadien und Arenen, Freizeitparks, Casinos und Kreuzfahrtschiffe. Mit unseren Kunden stehen wir im ständigen Dialog. Das Ergebnis ist ein großes Lösungsangebot bestehend aus integrierter Software, Hardware, Unternehmenstechnologie und Dienstleistungen. Unsere Lösungen helfen, Ihren Betrieb zu optimieren und Ihren Gewinn durch individuellen Gastservice zu steigern.

### **MICROS-FIDELIO GmbH**

Europadamm 2-6  
41460 Neuss

Telefon: +49-(0)2131-137 0  
Telefax: +49-(0)2131-137 777

**[www.micros-fidelio.de](http://www.micros-fidelio.de)**

micros® und micros-fidelio® sind eingetragene Warenzeichen von MICROS Systems, Inc. Im Dokument verwendete Firmen- und Produktnamen können eingetragene Warenzeichen oder Dienstleistungsmarken dritter Parteien sein. Alle anderen Produkt- und Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

© Copyright 2009 MICROS Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.