

**Otel Oda İletişiminde, Analog ve VOIP (Internet hattı)
Altyapı Yatırımı Üzerine görüş ve incelemeler
Bittel Türkiye**

1- Analog ortam, sesli iletişimin yapısının Analog yapıda bir noktadan diğer noktalara aktarılmasıdır. Günümüzde ev veya ofislerimizde kullandığımız telefonlar genelde Analog yapıda birbiyleriyle haberleşmekte ve bu haberleşmenin bir ücreti olmaktadır.

2- Sayısal ortam, (Internal Protokolü Üzerinden Ses aktarımı, VOIP), sesli iletişim yapısının Sayısal Ortamda bir noktadan diğer Sayısal noktaya(lara) aktarılmasıdır. Günümüz teknolojisinde, hızla gelişen bu iletişim tipinde sayısal noktalar arasında, "Internet iletişim", üzerinden sadece Internet bedeli üzerinden görüşme yapılabilmektedir ("**IP İletişim Alan Blok Protokolü**"nün aynı olması gerekir). Bu ortamda, sayısal bir noktadan, analog bir ortama da görüşme yapılabilmekte ancak bu görüşme, Analog alt yapıya karıştığı için, ücretli yapılmaktadır.

3- İki noktanın birbirleri ile sayısal görüşmenin "iletişim maliyetlerinin aşağıya çekilmesi" mantığına uygun kullanım alanları;

- **Banka şubeleri** arası sesli görüşmeler
- Çok şubeli kuruluşlar (kargo, taşıma, seyyahat, servis, v.s. gibi)
- **Çokuluslu otel ofislerinin kendi oteller** arası görüşmeleri
- **Devlet daireleri**
- Holding'lerin, **değişik şehirlerde ki ofisleri** ile sık görüşmeleri
- Çok şubeli, "**hızlı yemek**" kuruluşları ve "**müşteri merkezli**" yemek dağıtım yapıları

4- Günümüzde, ülkemiz otellerinde misafir odası iletişim yapısı;

- Odada ki oda telefonundan, **dahili** arama oranı; ortalama **% 90**
- Odada ki oda telefonundan, **harici** arama oranı; ortalama **% 10** dur *

* Otellerimizde konaklayan misafirler, otel dışı görüşmelerini genelde kendi **Gsm telefonlarından** yapmaktadırlar. Konuya bu açıdan bakacak olursak, Otel Oda Telefonun kullanım % 'si genelde, "**otel içi görüşmeler**"i kapsamaktadır, (Oda Servisi, Kat Hizmetleri, Operatör, Mesaj Servisi, v.s.)

5- Burada İletişim Maliyet Avantajı, ancak görüşmenin, aynı IP protokolü içinde olması durumunda değer kazanmakta ve "harici iletişim oranı" ortalama % 10 seviyesi olarak düşünüldüğünde. "**Oda İletişiminde**", **Internet Altyapı Yatırımı**'nın tercih sebebi hemen hemen yoktur.

6- 1995'ten beri bulunduğumuz otel iletişim sektöründe saptadığımız , bir otel oda telefonunda olması gerekli özellikler ;

- Otel misafir aygıtlarından biri olan telefon, **çok ama çok kolay kullanıma** sahip olmalıdır.
- Aranan bu özelliğin en önemli dayanak noktaları şunlardır;
- Misafirler, aygıtları **"kullanmayı öğrenmek zorunda değillerdir"** .
- Misafirler, otel odasında ortalama **3-4 gün konakladıklarından** dolayı, bu tür aygıtları kullanma becerisine sahip olamaya bilirler.
- Oda telefonları **son derece sağlam** ve **kolay onarım** alt yapısı olmalıdır.
- Bunun en büyük nedeni, oda telefonu **değişik kişiler** tarafından, 24 saat, 7 gün kullanılmasıdır.
- İlgili telefonda bir arıza meydana geldiğinde, onarımı çok çabuk ve az maliyetle yapılmalıdır.

7- Günümüz ofis tipi IP telefonlarda sayısal ortam olmasından dolayı bir takım etkileşimli özellikler verilebilmektedir. Bu özellikler, otel odasından hangi servisler olabilir ?

- Otel promosyon mesajları
- Misafire özel bilgiler
- "Etrafta ne var ?"
- v.s.

8- Analog Ses İletişim yapısı'nın, IP Ortama göre Kolay Bakım ve Çok Ayakta Kalabilirliği.

Bilindiği üzere analog kablo (tip ve ring), puch panel ve pbx'e giden yol çok **yalın ve kalıcı**'dır. Kesintiye uğraması, hemen hemen imkansız'a yakındır. Data network ise devamlı ve sağlıklı çalışabilmesi için, çok bakım gerektirir. IP ortamda Data Network'ün çökmesi sonucu; misafir, odasından Kat Hizmetlerini ve Acil'i arayamaz veya otel odaları arayamaz.. ?????

Bu durumun, misafir konaklama memnuniyetinde ki **negatif etkisi** yüksektir.

9- Sözü geçen hizmetler, günümüzde çok yaygın olan IPTV (Etkileşimli TV Sistemi) sisteminden de verilebilmektedir. Bu hizmetlerin aynı olması nedeniyle, VOIP telefonlarda bu özelliğin de olması durumu pek cazip olmamaktadır.

10- Santral (Pbx) sisteminde Analog yapıya karşı, IP yapının yatırım maliyeti açısından karşılaştırılması;

Analog Yapıya sahip Pbx sistem yatırımı; 100 birim

IP Yapıya sahip Pbx sistem yatırımı; 130 birim

(Değerler, DB Systems, Samsung Pbx Türkiye firmasında alınmıştır).

11- Telefonlarda, Analog yapıya karşı, IP yapının fiyat karşılaştırılması;

Analog Oda Telefonu; 100 birim

Sayısal Oda Telefonu; 180 birim

Analog Banyo Telefonu; 100 birim

Sayısal Banyo Telefonu; 250 birim

(Gövde küçük olduğundan dolayı...)

12- 2007 – 2022 arasında Bittel Türkiye'nin otellere tedarik ettiği ODA telefonlarının hemen hepsi **Analog (bu otellerin ofis telefonları IP olabilir) yapıdadır ve **bu yapıyı** kullanan otellerden bazıları;**

Divan İstanbul Asia

Divan Çukurhan

Divan Erbil

Hilton Grubunun hemen hemen hepsi analog telefon kullanır

Holiday Inn Grubu

Marriott İstanbul Asia

Polat Renaissance İstanbul Hotel

Rixos Downtown Antalya

Rixos Pera, İstanbul

Sheraton Hotel Maslak

swissotel Ankara

Titanic Grubu

Crowne Plaza Hotel Harbiye İstanbul

swissotel The Bosphorus - **swiss Living** (suite oteli)

Crowne Plaza Hotel Harbiye İstanbul

Dedeman Hotel İstanbul

Skytower Hotel Akcakoca

Radisson Blu Hotel İstanbul Asia

Crowne Plaza Hotel Bursa

Green Park Pendik Hotel

Çelik Palas Hotel Bursa

Rixos Resort Grubu

Elite Grubu

Titanic Grubu

Ramada Grubu

Novotel Ibis Grubu

Best Western İstanbul

Robinson Club Masmavi Resort Antalya

Radisson Blu Park Inn İzmir

Nikki Resort Bodrum

Il Riccio Resort Bodrum

Murat Reis Resort Bodrum

Les Ambassadeurs Resort & Casino KKTC

Hyatt House Gebze İstanbul

Park Inn byRadisson Blu Izmir
TCDD, Speed Train Hotel Ankara
Dbt by Hilton Elazig
Hampton Inn by Hilton Bolu
Holiday Inn Duvenonu Kayseri
Robinson Group Masmavi Resort Antalya
Ciragan Palace Kempinski Istanbul
Reges A Luxury Resort by Marriott Cesme Izmir
Pullman Basın Xpress Istanbul

IP telefonlarımızı kullanan oteller:

Renaissance Istanbul Polat Bosphours Hotel, Istanbul
Park Inn by Radisson Blu Atasehir, Istanbul
Radisson Blu Sisli Istanbul
Radisson Blu Pera Istanbul
AC Marriott Karakoy İstanbul
Westin Nişantaşı İstanbul
De Camondo Karakoy İstanbul
Bahtiyarhan Karakoy İstanbul
Datça Resort Muğla
Azerbajjan, Susha

Bilginize,

Gökhan Bilgiç
Bittel Türkiye, Astro İletişim Sistemleri A.Ş.
0532-3810200
gbilgic@bitteltr.com
www.bitteltr.com

Hotels Room Communication, Analog and VOIP (Internet line)

opinions and reviews on Infrastructure Investment

Bittel Turkiye

- 1- Analog medium is the transfer of the structure of voice communication from one point to other points in analog structure.
Today, the phones we use in our homes or offices generally communicate with each other in an Analog structure and this communication has a fee.
- 2- Digital Media, (Voice over Internet Protocol, VOIP) is the transfer of voice communication structure from one point to another Digital point(s) in Digital Media. In today's technology, in this rapidly developing communication type, it is possible to make calls between digital points, "Internet communication", over the Internet price only ("IP Communication Area Block Protocol" must be the same). In this environment, it is possible to make a call from a digital point to an analog environment, but this call is paid for as it interferes with the analog infrastructure.
- 3- Usage areas of digital communication between two points in accordance with the logic of "reducing the communication costs";
 - Voice calls between bank branches
 - Multi-branch organizations (such as cargo, transportation, travel, service, etc.)
 - Inter-hotel meetings of multinational hotel offices
 - Government offices
 - Frequent meetings of holdings with their offices in different cities
 - Multi-branch "fast food" establishments and "customer-centered" food distribution structures
- 4- Today, the communication structure of the guest room in the hotels of our country;
 - Intercom rate from the room phone in the room; on average 90%
 - The rate of external calls from the room phone in the room; , average is 10% *

* Guests staying in our hotels usually make out-of-hotel calls from their own GSM phones. If we look at the issue from this perspective, % of usage of Hotel Room Telephone generally includes "in-hotel calls" (Room Service, Housekeeping, Operator, Message Service, etc.).
- 5- Here, the Communication Cost Advantage gains value only if the call is within the same IP protocol and when the "external communication rate" is considered to be 10% on average. There is almost no reason for preference for Internet Infrastructure Investment in "Room Communication".

6- The features that we have determined in the hotel communication sector, which we have been in since 1995, and which should be in a hotel room phone;

- The telephone, which is one of the hotel guest devices, should be very very easy to use.
- The most important premise of this sought-after feature are as follows;
- Guests do not have to “learn to use” devices.
- Since the guests stay in the hotel room for 3-4 days on average, they may not be able to use such devices.
- Room phones should have an extremely robust and easy-to-repair infrastructure.
- The main reason for this is that the room phone is used by different people, 24 hours a day, 7 days a week.
- When a malfunction occurs in the relevant phone, its repair should be done very quickly and at low cost.

7- Due to the digital environment in today's office type IP phones, some interactive features can be given. What services can these features be from the hotel room?

- Hotel promotional messages
- Guest specific information
- “What's around?”
- etc.

8- Easy Maintenance and Longevity of the Analog Voice Communication structure according to the IP Environment.

As it is known, the path to analog cable (type and ring), puch panel and pbx is very simple and permanent. Interruption is next to impossible. Data network, on the other hand, requires a lot of maintenance in order to work continuously and healthily. As a result of the collapse of the Data Network in the IP environment; guest cannot call Housekeeping and Emergency from their room or hotel cannot search rooms.. ?????

This situation has a high negative effect on guest accommodation satisfaction.

9- The aforementioned services can also be provided through the IPTV (Interactive TV System) system, which is very common today. Since these services are the same, it is not very attractive to have this feature on VOIP phones.

10- Comparison of the IP structure against the Analog structure in the Pbx system in terms of investment cost;

Pbx system investment with Analog Structure; 100 units

Pbx system investment with IP Structure; 130 units

(Values taken from DB Systems, Samsung Pbx Turkey).

11- Price comparison of IP structure versus analog structure in phones;

Analogue Room Telephone; 100 units
Digital Room Telephone; 180 units

Analogue Bathroom Telephone; 100 units

Digital Bathroom Telephone; 250 units
(Because the body is small...)

12- Nearly all of the ROOM phones that Bittel Turkey supplied to hotels between 2007 and 2022 are in Analog (the office phones of these hotels can be IP) and some of the hotels using **this structure**;

Divan Istanbul Asia
Divan Çukurhan
Divan Erbil
Hilton Group
Holiday Inn Group
Marriott Istanbul Asia
Polat **Renaissance** Istanbul Hotel
Rixos Downtown Antalya
Rixos Pera, Istanbul
Sheraton Hotel Maslak
swissotel Ankara
Titanic Group
Crowne Plaza Hotel Harbiye Istanbul
swissotel The Bosphorus - **swiss Living** (suite oteli)
Crowne Plaza Hotel Harbiye Istanbul
Dedeman Hotel Istanbul
Skytower Hotel Akcakoca
Radisson Blu Hotel Istanbul Asia
Crowne Plaza Hotel Bursa
Green Park Pendik Hotel
Çelik Palas Hotel Bursa
Rixos Resort Group
Elite Group
Titanic Group
Ramada Group
Novotel Ibis Group
Best Western Istanbul
Robinson Club Masmavi Resort Antalya
Radisson Blu Park Inn Izmir
Nikki Resort Bodrum
Il Riccio Resort Bodrum
Murat Reis Resort Bodrum
Les Ambassadeurs Resort & Casino KKTC
Hyatt House Gebze Istanbul
Park Inn byRadisson Blu Izmir
TCDD, Speed Train Hotel Ankara
Dbt by Hilton Elazig
Hampton Inn by Hilton Bolu
Holiday Inn Duvenonu Kayseri

Robinson Group Masmavi Resort Antalya
Ciragan Palace Kempinski Istanbul
Reges A Luxury Resort by Marriott Cesme Izmir
Pullman Basin Xpress Istanbul
AC Marriott Karakoy Istanbul

Hotels using our IP phones:

Renaissance Istanbul Polat Bosphours Hotel, Istanbul
Park Inn by Radisson Blu Atasehir, Istanbul
Radisson Blu Sisli Istanbul
Radisson Blu Pera Istanbul
AC Marriott Karakoy Istanbul
Westin Nişantaşı Istanbul
De Camondo Karakoy Istanbul
Bahtiyarhan Karakoy Istanbul
Datça Resort Muğla
Azerbaijan, Susha

For your kind information,

Gokhan Bilgic
Bittel Turkiye, Astro Communication Systems Inc.
0532-3810200
gbilgic@bitteltr.com
www.bitteltr.com