
www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas registradas pertenecen a sus respectivos propietarios. La información incluida podría modificarse sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido. Copyright © 2009 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos. 4291298 (09)



Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server

SOLUCIÓN DE PYMES PARA HOTELES | VERSIÓN 7.1

En los hoteles de pequeño y mediano tamaño los empleados de recepción deben realizar una gran cantidad de tareas, como aceptar reservas, gestionar el registro de entradas o facilitar información turística, mostrándose siempre amables, serviciales, flexibles y pacientes. Para aumentar la eficacia y la productividad de los empleados conviene integrar el sistema de comunicación en las operaciones del hotel.



Integrado en Alcatel-Lucent OmniPCX™, Office Communication Server es una solución sencilla para el sector hotelero que se ha diseñado para cubrir las necesidades de hoteles pequeños y medianos, bed and breakfasts, complejos turísticos y centros de spa y de fitness. Puesto que la solución se integra completamente con OmniPCX Office, se puede implantar sin costes adicionales.

La solución se puede ampliar con funciones y servicios adicionales mediante Office Link Driver (OLD). Esta interfaz permite integrar una aplicación externa para hoteles en OmniPCX Office.

La solución para hoteles es sencilla, fácil de usar e intuitiva y responde a los requisitos de movilidad del personal del hotel a la vez que proporciona a los clientes un servicio permanente y con gran variedad de funciones.

Funciones principales

Servicios de asistencia para el departamento de administración y el personal

- Amplios servicios de recepción, con vistas globales, llamadas a clientes, registro de entrada y salida de clientes
- Control de costes, con cómputo de costes, opciones de facturación y presentación de costes
- Movilidad

Servicios de asistencia para garantizar la satisfacción del cliente

- Servicios para clientes
- Mensajería del cliente
- Servicio de despertador
- Prepago
- Asignación automática de Marcado interno directo (DDI, Direct Inward Dialing)
- Adjudicación de enlaces: llamadas desde cabina

Control de gastos

- Controles y gestión del gasto
- Facturación general y detallada
- Prevención y/o control de llamadas de larga distancia o interurbanas

Ventajas principales

Departamento de administración y personal

- Aumenta la productividad del personal
- Optimiza las tareas diarias lo que permite una gestión más eficiente del hotel
- Proporciona una gran calidad del servicio que tiene como resultado un mayor gasto por cliente y un mayor número de reservas
- Garantiza una bienvenida profesional para los clientes

Cientes

- Garantiza una comunicación cómoda mediante funciones de número personal de Marcado interno directo (DDI, Direct Inward Dialing), mensajería personal, servicio de despertador programado y guías vocales en varios idiomas
- Proporciona una bienvenida amistosa y profesional
- Garantiza que los gastos en telecomunicaciones recaigan únicamente en los clientes (sólo los relacionados con llamadas realizadas por los clientes)

Figura 1. Visión general de la solución de PYMES para hoteles sin PMS

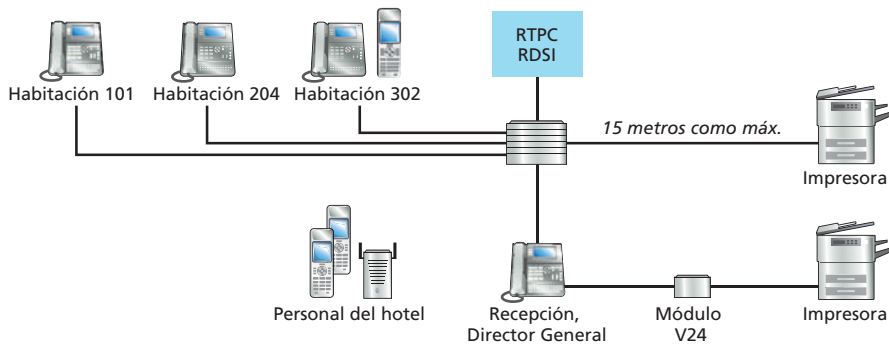
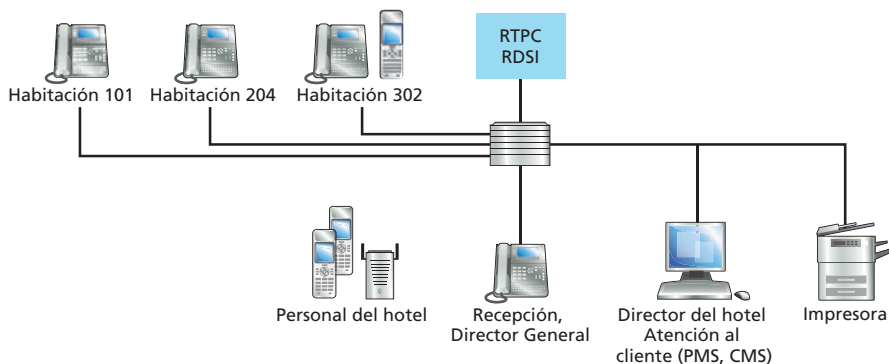


Figura 2. Visión general de la solución de PYMES para hoteles con PMS



Funciones para hoteles integradas

Servicios de recepción

- Integración de funciones del hotel mediante OLD
- Se pueden programar iconos y teclas específicos para acceder a la aplicación del hotel
- Llamada directa a los clientes mediante teclas de llamada por nombre o por habitación
- Presentación general de la disponibilidad, los teléfonos y el estado de las habitaciones
- Acceso seguro a las funciones de comunicaciones
- Registro de entrada rápido en el que se proporciona información limitada, como el número de reserva
- Registro de entrada completo en el que se proporciona información adicional, como el nombre completo, el idioma solicitado, configuración de la función No molestar, etc.
- Registro de salida cuando el cliente se va
- Registro de salida previo antes de que el cliente se vaya

Servicios para clientes

- Recepción de avisos para que los clientes recuerde información como la contraseña y el número de marcación directa
- Llamadas entrantes dirigidas al teléfono de la habitación (Marcado interno directo)
- Asignación de Marcado interno directo: siempre asigna el mismo número de marcado interno directo a los clientes habituales
- Asignación automática de habitación al registrarse
- Configuración de llamadas automática temporizada
- Acceso directo a los servicios del hotel (recepción, bar, restaurante, taxis) a través de teclas predefinidas únicamente en teléfonos dedicados
- Activación "No molestar" desde el teléfono de recepción o de la habitación

Mensajería del cliente

- LED de mensajes en teléfonos analógicos específicos: solicitud de devolución de llamada o mensaje de voz
- Asignación de buzón automática al registrarse
- Mensaje de buzón simplificado
- Revisión de correo simplificada
- Desvío de llamadas al buzón y/o al teléfono de recepción en caso de desbordamiento

Servicio de despertador

- Programación del servicio de despertador desde el teléfono de recepción o de la habitación
- Mensaje de despertador proporcionado con la llamada de despertador
- Mensaje de confirmación de la hora del despertador tras programar una llamada de despertador
- Señales sonoras y visuales para indicar problemas de programación con el despertador
- Identificación del usuario (cliente o recepcionista) que configura la llamada de despertador
- Impresión de nota de confirmación de despertador o alarma de despertador en el caso de que no se obtenga respuesta del cliente

Estado de la habitación

- Desde la consola de recepción: visión general de todas las habitaciones, incluyendo una visualización de cualquier problema con las habitaciones identificados mediante un código de 3 cifras; permite imprimir una nota en el acto
- El estado de las habitaciones se puede modificar desde el teléfono de la habitación o desde la consola del hotel
- Capacidad de programar una actualización de estado en función de la fecha

Movilidad

- *Teléfono cabina*: imprimen un ticket de tarificación o asignan el coste a una habitación
- *Contraseña*: permite al cliente bloquear su teléfono
- *Digital Enhanced Cordless Telecommunication (DECT)*: teléfonos inalámbricos asignados a las habitaciones (modo tándem siempre posible) o los empleados de administración o de servicio

Servicios de pago previo

- Se define al efectuar el registro de entrada con las siguientes opciones: valor predeterminado; valor específico o sin pago previo
- Posibilidad de realizar varios depósitos
- Números de emergencia siempre activos
- Posibilidad de personalizar la factura incluyendo o no el pago previo

Control de gastos

- Cómputo de costes: dos umbrales, tres valores de coste
- Factura global: una única factura de cliente de los costes de telecomunicaciones
- Factura desglosada (opcional)
- Visualización del coste en el terminal de recepción
- Restricción de llamadas: entre los ejemplos se incluyen sin llamadas directas, sólo llamadas locales, sólo llamadas nacionales, llamadas internacionales permitidas
- Llamadas telefónicas mediante código personal

Otras opciones

- Integración de OLD (controlador gratuito suministrado por Alcatel-Lucent que funciona en conjunto con la función de impuestos de IP) en la recepción del hotel (contabilidad o aplicación para hoteles con sistema de gestión de pagos [PMS, Payment Management System] y sistema de gestión de contenido [CMS, Content Management System]), utilizando sólo un enlace IP
- Teléfonos DECT o de red LAN inalámbrica (WLAN) para los clientes y el personal administrativo
- Los clientes pueden disfrutar de servicios de acceso ADSL Wi-Fi prestados por medio de OmniAccess Wireless 43xx
- Módulo adicional de teléfono de recepción (una llave, una habitación, hasta 120 habitaciones)
- Operadora automática para el sistema de información del hotel

Capacidad

TELÉFONOS	
• Solución integrada	200 teléfonos (120 teléfonos como máximo para habitaciones)
• OLD	236 teléfonos para habitaciones y administración (196 teléfonos analógicos como máximo)
• Teléfonos de recepción	Cuatro teléfonos simultáneos como máximo con hasta 3 módulos 3 adicionales, es decir una supervisión de 120 habitaciones
• Teléfonos DECT	120 teléfonos DECT máximo
ENLACE ANTIGUO	
	Es posible disponer de un enlace de aplicación simultáneo con OmniPCX Office
MENSAJERÍA VOCAL	
	Ocho puertos como máximo 200 horas como máximo
IDIOMAS	
	Cuatro idiomas diferentes como máximo