

# Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server

ROZWIĄZANIE DLA MAŁYCH I ŚREDNICH HOTELI | WYDANIE 7.1

W małych lub średnich hotelach pracownicy recepcji mają wiele obowiązków, takich jak przyjmowanie rezerwacji, meldowanie gości i udzielanie informacji turystycznych, a przy tym zawsze muszą być przyjaźni, pomocni, elastyczni i cierpliwi.

Aby zwiększyć wydajność i produktywność personelu, warto zintegrować system komunikacyjny z procesami w hotelu.



Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Communication Server zawiera zintegrowane rozwiązanie hotelarskie dostosowane do potrzeb małych i średnich hoteli, pensjonatów, ośrodków wypoczynkowych, uzdrowisk i klubów fitness. Ponieważ rozwiązanie jest w pełni zintegrowane z OmniPCX Office, można je wdrożyć bez dodatkowych kosztów.

Można je również rozszerzyć o dodatkowe funkcje i usługi za pomocą Office Link Driver (OLD). Interfejs ten umożliwia zintegrowanie zewnętrznych aplikacji hotelowych z OmniPCX Office.

Rozwiązanie jest proste, przyjazne dla użytkownika i intuicyjne. Uwzględnia potrzeby mobilnego personelu hotelowego, a jednocześnie zapewnia gościom bogatą, zawsze dostępną obsługę.

## Najważniejsze funkcje

### Usługi pomocnicze dla gości i personelu:

- rozbudowane usługi recepcji, w tym ogólny obraz, telefonowanie do gości, meldowanie i wymeldowywanie;
- kontrola kosztów, w tym kalkulacja kosztów, opcje fakturowanie i wyświetlanie kosztów;
- mobilność.

### Usługi pomocnicze zwiększające satysfakcję gości:

- samoobsługowe serwisy dla gości;
- skrzynka pocztowa dla gości;
- budzenie;
- przedpłaty;
- automatyczne przydzielenie numeru wewnętrznego z możliwością bezpośredniego połączenia z nim (DDI).

### Kontrola kosztów:

- zarządzanie kosztami;
- ogólne i szczegółowe faktury;
- blokowanie lub kontrolowanie połączeń zamiejscowych albo płatnych dodatkowo.

## Najważniejsze korzyści

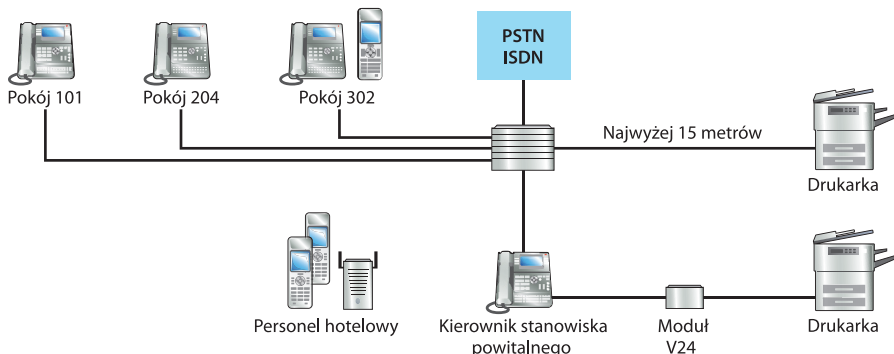
### Administracja i personel:

- zwiększenie produktywności personelu;
- optymalizacja codziennych zadań — efektywniejsze zarządzanie hotelem;
- wysoka jakość usług, dzięki czemu klienci chętniej wydają pieniądze i dokonują większej liczby rezerwacji;
- gwarancja profesjonalnego witania gości.

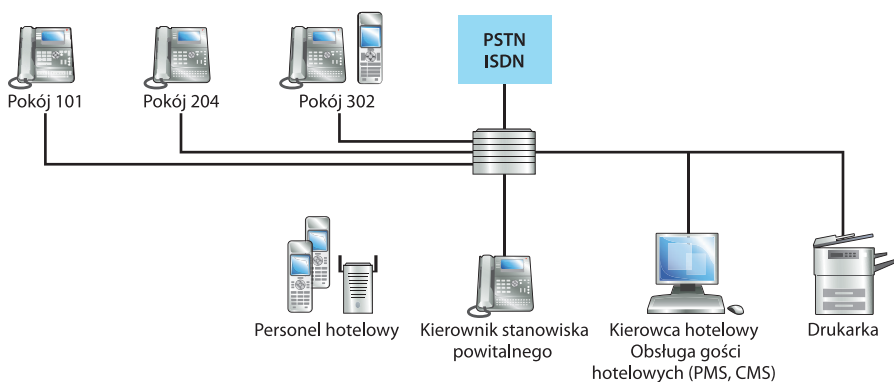
## Goście:

- wygodna komunikacja z wykorzystaniem osobistego, bezpośredniego numeru wewnętrznego (DDI), osobistej skrzynki pocztowej, programowanego budzenia i wielojęzycznego przewodnika głosowego;
- profesjonalne, przyjazne powitanie;
- koszty telekomunikacyjne ponoszą tylko goście (są one powiązane tylko z połączeniami wykonywanymi przez nich).

Rysunek 1. Przegląd rozwiązania dla małych i średnich hoteli bez PMS



Rysunek 2. Przegląd rozwiązania dla małych i średnich hoteli z PMS



## Osadzone funkcje hotelarskie

### Usługi recepcji:

- integracja funkcji hotelarskich z wykorzystaniem OLD;
- poszczególne klawisze oraz ikony są programowalne i umożliwiają uzyskanie dostępu do aplikacji hotelowej;
- bezpośrednie połączenia z gośćmi według nazwiska lub numeru pokoju za pomocą przycisków szybkiego wybierania;
- globalny przegląd dostępności pokoi, telefonów i statusu;
- bezpieczny dostęp do funkcji komunikacyjnych;
- szybkie meldowanie na podstawie ograniczonych informacji, takich jak numer rezerwacji;
- kompletne meldowanie z wykorzystaniem dodatkowych informacji, takich jak pełne nazwisko, preferowany język, konfiguracja funkcji „nie przeszkadzać” itd.;
- wymeldowanie przy wyjeździe gościa;
- wstępne wymeldowanie przed wyjazdem gościa.

### Obsługa gości:

- potwierdzenie dla gości z informacjami takimi jak hasło oraz numer DDI;
- połączenia przychodzące kierowane do telefonu w pokoju (dynamiczne wybieranie numeru DDI);
- ręczne przydzielanie numeru DDI: stali goście zawsze mogą otrzymywać ten sam numer;
- automatyczne przydzielanie pokoju przy meldowaniu;
- opóźnione automatyczne zestawianie połączeń;
- bezpośredni dostęp do usług hotelowych (recepcja, bar, restauracja, taksówki) przy użyciu predefiniowanych klawiszy na wyznaczonych telefonach;
- aktywacja funkcji „nie przeszkadzać” z recepcji lub telefonu pokojowego.

### Skrzynka pocztowa dla gości:

- wskaźnik LED na wybranych telefonach analogowych: prośba o odzwonienie lub informacja o pozostawionej wiadomości głosowej;
- automatyczne przydzielanie skrzynki pocztowej przy meldowaniu;
- uproszczone zapowiedzi skrzynki pocztowej;
- uproszczone przeglądanie poczty;
- przekazywanie połączeń do skrzynki lub do telefonu w recepcji w przypadku przeciążenia sieci telefonicznej.

### Budzenie:

- programowanie budzenia z poziomu recepcji albo telefonu pokojowego;
- wiadomości towarzyszące budzeniu;
- wiadomość potwierdzająca godzinę budzenia po zaprogramowaniu budzenia;
- sygnalizacja akustyczna i wizualna problemów z budzeniem;
- identyfikacja osoby (gościa lub recepcjonisty), która zaprogramowała budzenie;
- drukowanie potwierdzenia budzenia lub alarm budzenia, jeśli gość nie odbierze połączenia.

### Status pokoju:

- z poziomu konsoli w recepcji: przegląd wszystkich pokoiów z ewentualnymi problemami opisanymi trzycyfrowym kodem, drukowanie zgłoszeń problemu w locie;
- zmiana statusu z telefonu w pokoju lub z konsoli hotelowej;
- możliwość zaprogramowania automatycznej, codziennej zmiany statusu.

### Mobilność:

- budka telefoniczna: obciążenie rachunku pokoju;
- hasło: używane przez gości do zablokowania własnej stacji;
- bezprzewodowe telefony DECT przydzielane gościom (zawsze możliwa praca w trybie zestawu bliźniaczego) albo pracownikom administracyjnym i obsłudze.

### Usługi przedpłaty:

- definiowanie przedpłat podczas meldowania, z następującymi opcjami: wartość domyślna, wartość określona lub brak przedpłaty;
- dopuszczalne wielokrotne uzupełnianie przedpłaty;
- numery awaryjne zawsze dozwolone;
- drukowanie rachunku, opcjonalnie z uwzględnieniem przedpłaty.

### Kontrola kosztów:

- kalkulacja kosztów: dwa progi, trzy wartości kosztów;
- fakturowanie zbiorcze: jedna faktura dla klienta z wszystkimi wydatkami telekomunikacyjnymi;
- opcjonalnie fakturowanie szczegółowe;
- wyświetlanie kosztów na konsoli w recepcji;
- blokowanie połączeń: na przykład bez połączeń bezpośrednich, tylko połączenia lokalne, tylko połączenia krajowe, dozwolone połączenia międzynarodowe;
- połączenia telefoniczne z użyciem kodu osobistego.

### Opcje dodatkowe:

- integracja OLD (bezpłatnego sterownika Alcatela-Lucenta, który działa w połączeniu z funkcją IP TAX) z systemem obsługi klienta hotelowego (systemem zarządzania płatnościami — PMS, systemem zarządzania treścią — CMS, aplikacją księgową / hotelową) — działa tylko na łączach IP;
- aparaty DECT lub telefony bezprzewodowe LAN (WLAN) dla gości i personelu administracyjnego;
- goście mają dostęp do łącza ADSL przez sieć Wi-Fi za pośrednictwem kontrolera OmniAccess Wireless 43xx;
- moduł dodatkowy do telefonu w recepcji (jeden przycisk — jeden pokój, do 120 pokoi);
- automatyczna sekretarka udzielająca informacji o hotelu.

## Możliwości

TELEFONY	
• Zintegrowane rozwiązanie	200 telefonów (maksymalnie 120 aparatów w pokojach)
• OLD	236 aparatów dla gości i personelu administracyjnego (maksymalnie 196 aparatów analogowych)
• Telefony w recepcji	Maksymalnie cztery telefony z 3 modułami dodatkowymi, tzn. nadzór nad 120 pokojami
• Aparat DECT	Maksymalnie 120 aparatów DECT
ŁĄCZE OLD	
	Jedno równoczesne łącze aplikacyjne z OmniPCX Office
POCZTA GŁOSOWA	
	Maksymalnie osiem portów, nie więcej niż 200 godzin
JĘZYKI	
	Maksymalnie cztery różne języki

---

[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com) Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent i logo Alcatel-Lucent są znakami towarowymi firmy Alcatel-Lucent. Wszystkie inne znaki firmowe są własnością odpowiednich podmiotów. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Alcatel-Lucent nie ponosi odpowiedzialności za nieścisłości w niniejszym dokumencie. Copyright © 2009 Alcatel-Lucent. Wszystkie prawa zastrzeżone. EPG3310090609(07)

