

Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server

SOLUTION POUR HÔTELS DE PETITE ET MOYENNE CAPACITÉ | VERSION 7.1

Dans les hôtels de petite et moyenne capacité, les employés travaillant à la réception doivent assumer de multiples fonctions : prendre les réservations, gérer les arrivées, fournir des renseignements touristiques et ce, tout en se montrant disponibles, aimables et souriants. Pour accroître la productivité du personnel, le système de communication doit être intégré au fonctionnement de l'hôtel.



OmniPCX™ Office Communication Server intègre une solution hôtelière spécialement conçue pour répondre aux besoins des établissements (hôtels, centres de villégiature, résidences, chambres d'hôtes, spas et centres de remise en forme) de petite et moyenne capacité. Cette solution étant entièrement intégrée à OmniPCX Office, elle peut être déployée sans frais supplémentaires.

Elle peut être complétée par d'autres fonctionnalités et services à l'aide d'Office Link Driver (OLD), interface qui permet d'intégrer une application hôtelière externe à OmniPCX Office.

Simple, conviviale et intuitive, cette solution hôtelière répond aux impératifs de mobilité du personnel hôtelier, tout en garantissant aux clients un service haut de gamme accessible en permanence.

Principales caractéristiques

Services de support pour l'administration et le personnel

- Nombreux services de réception, y compris aperçu général, appel des clients, gestion des arrivées et des départs
- Maîtrise des coûts, y compris calcul et affichage des coûts et options de facturation
- Mobilité

Services de support pour la satisfaction des clients

- Services client
- Boîte vocale pour chaque client
- Réveils vocaux
- Prépaiement
- Assignation automatique de sélection directe à l'arrivée (SDA)
- Assignation de ligne : appel depuis la cabine

Maîtrise des coûts

- Contrôle/gestion des coûts
- Aperçu général et facturation détaillée
- Blocage et/ou contrôle des appels longue distance ou interurbains

Principaux avantages

Administration et personnel

- Employés plus productifs
- Tâches quotidiennes optimisées pour une gestion plus efficace de l'hôtel
- Qualité de service élevée, avec pour effet une hausse des dépenses par client et/ou un accroissement des réservations
- Accueil professionnel des clients

Clients

- Fonctions de communication pratiques, y compris numéro d'appel SDA (sélection directe à l'arrivée), boîte vocale personnelle, réveil programmé et guides vocaux multilingues

- Accueil professionnel et chaleureux
- Pas d'incertitude sur les frais de télécommunications imputables au client

Fonctions hôtelières intégrées

Services de réception

- Intégration des fonctions hôtelières via OLD
- Accès à l'application hôtelière via des touches et icônes programmables
- Appel direct des clients via des touches d'appel (par nom ou par chambre)
- Aperçu de la disponibilité et de l'état des téléphones de la chambre et du statut des téléphones de la chambre
- Accès sécurisé aux fonctions de communication
- Check-in rapide (nombre limité d'informations à fournir, telles qu'un simple numéro de réservation)
- Check-in complet avec informations supplémentaires (nom complet, langue demandée, configuration de la fonction « Ne pas déranger » etc.)
- Check-out au moment du départ du client
- Pré check-out avant le départ du client

Services client

- Fourniture au client d'un mémo avec rappel de certaines informations utiles (mot de passe, numéro d'appel SDA, etc.)
- Assignation automatique ou manuelle du numéro d'appel SDA, avec une gestion dite tournante des numéros
- Assignation de chambres automatique pendant le check-in
- Appel automatique de numéro d'urgence
- Accès direct aux services de l'hôtel (réception, bar, restaurant, taxi) via des touches prédéfinies sur téléphones dédiés uniquement
- Activation de la fonction « Ne pas déranger » depuis la réception ou le téléphone de la chambre

Figure 1. Solution pour hôtels de petite et moyenne capacité sans PMS

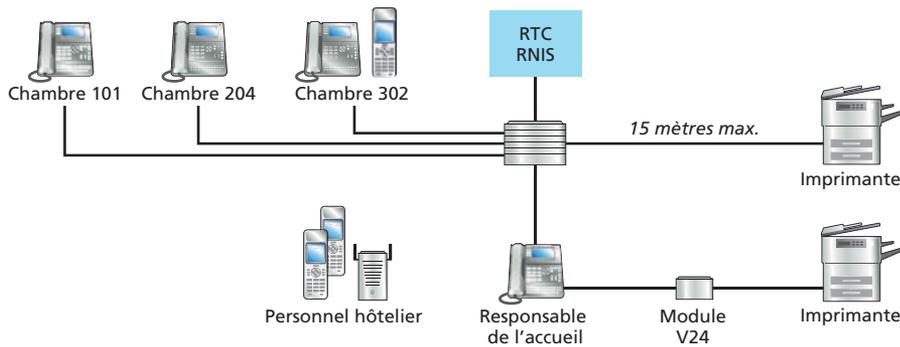
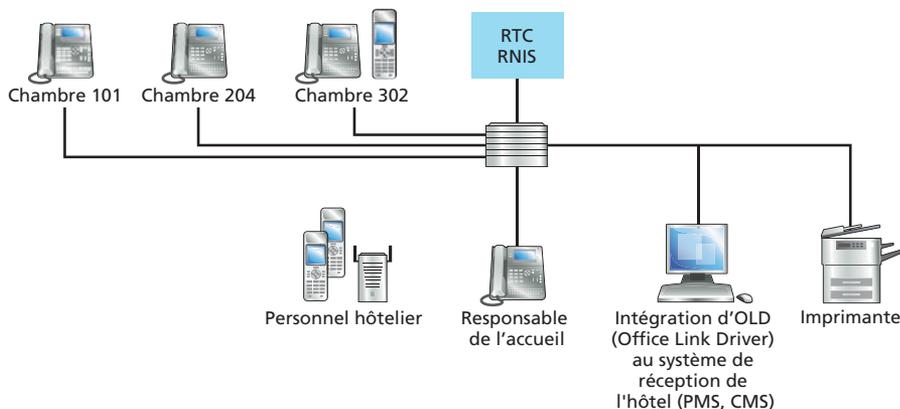


Figure 2. Solution pour hôtels de petite et moyenne capacité avec PMS



Boîte vocale pour chaque client

- Voyant de message sur certains téléphones analogiques : demande de rappel ou message vocal
- Assignation automatique d'une boîte vocale à l'arrivée du client
- Annonce simplifiée de la messagerie
- Consultation simplifiée des messages
- Renvoi des appels vers la boîte vocale et/ou vers le terminal de la réception en cas de débordement

Réveils vocaux

- Programmation du réveil depuis la réception ou le téléphone de la chambre
- Message de réveil annonçant l'heure
- Message de confirmation de l'heure de réveil après programmation du réveil
- Signaux sonore et visuel indiquant des problèmes de programmation de réveil
- Identification de la personne ayant programmé le réveil (client ou réceptionniste)
- Impression d'un ticket de réveil ou alarme de réveil en cas de non-réponse du client

État des chambres

- Depuis la réception : aperçu général de toutes les chambres, avec affichage de tous les problèmes (identifiés par un code à trois chiffres) ; impression de tickets au fur et à mesure
- Modification de l'état depuis le téléphone de la chambre ou la réception
- Possibilité de programmer une mise à jour automatique et quotidienne de l'état des chambres

Mobilité

- *Cabine téléphonique* : impression d'un ticket de taxation ou imputation des coûts à une chambre
- *Mot de passe* : utilisé par le client pour verrouiller son poste
- *DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication)* : téléphones sans fil attribués aux chambres (mode Twinset toujours possible) ou au personnel administratif/d'entretien

Services de prépaiement

- Défini à l'arrivée du client avec les options suivantes : valeur par défaut, valeur spécifique ou aucun prépaiement
- Crédits multiples autorisés
- Numéro d'urgence toujours autorisé
- Impression de facture personnalisée avec ou sans prépaiement

Maîtrise des coûts

- Calcul des coûts : deux seuils, trois valeurs de coûts
- Facturation globale : une seule facture client pour les frais de télécommunication
- Facturation détaillée (option)
- Affichage des coûts sur la console de la réception
- Limitation d'appels : aucun appel direct, appels locaux uniquement, appels nationaux uniquement, appels internationaux autorisés, etc.
- Appels téléphoniques avec utilisation d'un code personnel

Options complémentaires

- Intégration de l'interface OLD (pilote fourni gratuitement par Alcatel-Lucent, fonctionnant conjointement avec la fonction de taxation IP) au système de réception de l'hôtel (système de gestion de paiement [PMS], système de gestion de contenu [CMS], application comptable/hôtelière), fonctionnant uniquement sur liaison IP
- Téléphones DECT ou WLAN pour les clients et pour le personnel administratif
- Accès des clients à l'ADSL par Wi-Fi au moyen d'OmniAccess Wireless 43xx
- Module d'extension de téléphone de réception (une touche/une chambre, jusqu'à 120 chambres)
- Standard automatique fournissant des renseignements sur l'hôtel

Capacités

TÉLÉPHONES	
• Solution intégrée	200 téléphones (120 postes maximum pour les chambres)
• OLD	236 postes pour les chambres et pour l'administration (maximum de 196 postes analogiques)
• Téléphones de la réception	Maximum de 4 téléphones utilisés simultanément avec jusqu'à 3 modules d'extension (supervision de 120 chambres)
• Combinés DECT	120 combinés DECT maximum
LIAISON OLD	
	Liaison applicative simultanée avec OmniPCX Office possible
MESSAGERIE VOCALE	
	8 ports maximum 200 heures maximum
LANGUES	
	4 langues maximum

www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent, sont des marques commerciales d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations présentées, qui sont sujettes à modification sans préavis. Copyright © 2009 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés.
4291281 (09)