

Современному отелю – современную связь!

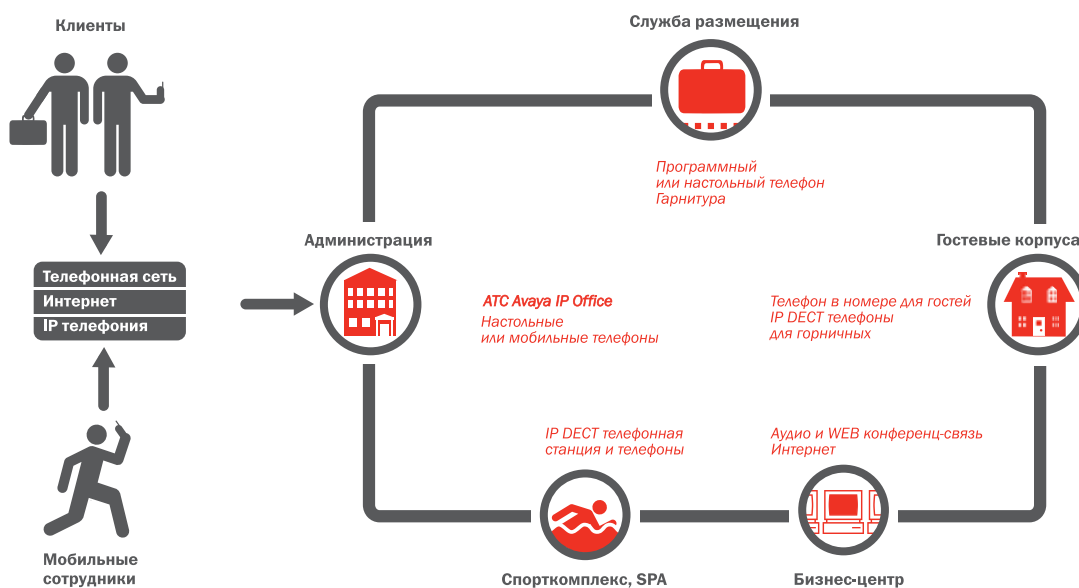
МИНИ-АТС для гостиниц на базе AVAYA IP Office

Что отличает современную гостиницу от конкурентов? Что влияет на выбор места отдыха, командировки, бизнес-встречи, семинара? Что заставляет Ваших гостей возвращаться снова и снова? Цена, комфорт, уровень обслуживания, дополнительные услуги и, конечно, инфраструктура, важная часть которой – телефонная связь.

Современная телефонная станция – Мини-АТС от Avaya «IP Office» – предоставит весь набор коммуникационных функций и сервисов как гостям, так и внутренним службам отеля: телефония, конференц-сервер и автоматизация работы Call-центра.

Решение предназначено для небольших гостиниц и отелей с количеством абонентов порядка 200.

Avaya «IP Office» объединит все телефоны гостиничного комплекса (в том числе и удаленные) в единую сеть для экономии, контроля и управления. Каждая служба и каждая комната отеля получают отдельный внутренний телефонный номер. Комнатам могут быть присвоены и внешние городские номера, если соответствующая услуга предоставляется вашим провайдером связи.



Каждой службе отеля, сотрудникам и гостям Avaya IP Office предоставит специальные возможности:

Ресепшн, служба портье, отдел бронирования

- Управление телефонами в номерах: блокировка/разблокировка; активация и выключение международного/городского доступа
- Прием звонков, обслуживание запросов гостей
- Контроль статуса гостевых телефонов: занят/свободен
- Всплывающие «подсказки» на экране ПК (если есть интеграция с системой управления отелем)***
- Статистика телефонных переговоров для биллинговой системы**
- Анкетирование, обзвон и оповещение

Спорткомплекс, SPA, ресторан, бар

- Прием звонков, обслуживание запросов гостей
- Определение номера комнаты звонящего

Дополнительные услуги для гостей в номерах

- Местные, международные и междугородние звонки
- Включение/выключение приема внешних или внутренних звонков
- Интернет, факс, конференц-связь
- Звонок-побудка
- Заказ услуг по короткому номеру (газета, массаж, стирка и др.)

Дополнительные услуги для гостей в номерах

- Личная голосовая почта, автоответчик, приветствие
- Информация о состоянии счета (в т.ч. за телефонные услуги)
- Запись разговоров по желанию гостя

Администрация, управляющие

- Функция «Параллельный мобильный»*
- Инструменты для удаленной работы
- Контроль статуса телефонов сотрудников: занят/свободен
- Актуальная и историческая статистика звонков
- Контроль телефонных переговоров
- Запись разговоров, прослушивание

К телефонной станции Avaya IP Office можно подключить: аналоговые, цифровые или IP-телефоны, беспроводные трубки DECT, а также управлять телефоном с компьютера.

При подключении к провайдеру по IP-каналу (каналу передачи данных или интернет-каналу) существенно сократятся затраты на внутрикорпоративную связь и междугородние звонки через филиалы.

– Как принять ВСЕ входящие звонки?

Голосовые сервисы Avaya IP Office

С Avaya IP Office ни один звонок к Вам не останется без ответа. Телефонная станция поприветствует, прочитает информационное сообщение, озвучит меню любой сложности и даст возможность набора внутреннего короткого номера. Avaya IP Office определит номер позвонившего и перенаправит его по заданному правилу («VIP», «Хулиган» и пр.); в зависимости от времени суток направит звонок по дневному маршруту или переведет на дежурного портье; постоянных и VIP-гостей может даже поприветствовать персонально и сразу же отправить звонок куратору, минуя общее голосовое меню.

– Как контролировать большой поток запросов?

Call-центр на базе Avaya IP Office

При большом количестве входящих звонков может потребоваться организация центра обслуживания вызовов (call-центра). Роль операторов call-центра могут выполнять любые сотрудники: ресепшн, портье, секретари или специально нанятые операторы. Функциональность небольшого call-центра на базе Avaya IP Office включает в себя: распределение звонков между операторами/группами операторов, сообщения для ожидающих в очереди, интерфейс для работы операторов и супервизора, сбор

Горничные, охрана, IT-служба

- Беспроводная связь (IP DECT)
- Контроль, запись и прослушивание телефонных разговоров
- Отметка о статусе комнаты с терминала телефона («Убрана», «Не работает кондиционер» и др.)

Бизнес-центр

- Местная, международная и междугородняя телефонная связь
- IP-телефония по специальным тарифам
- Интернет, факс
- Аудио и web-конференции (до 64 участников)
- Запись разговоров

статистики, инструменты управления и мониторинга в реальном времени и многие другие возможности.

– Как обслужить максимум клиентов не увеличивая штат сотрудников?

Самообслуживание на базе Avaya IP Office

Avaya IP Office может взять на себя выполнение части запросов клиентов, сэкономив время позвонившего и вашего сотрудника. Мини-АТС

Прием звонков и обслуживание запросов по телефону

- Приветствие, автоответчик
- Голосовое меню
- Набор внутреннего короткого номера
- Маршрутизация звонка
- Голосовая почта
- Самообслуживание
- Операторский центр (call-центр)

Инструменты удаленной работы

- «Параллельный мобильный»*
- Программный телефон («SoftPhone»)
- Персональное приветствие, автоответчик,
- Голосовая почта, пересылка сообщений на e-mail
- Прослушивание и ответ на e-mail по телефону

будет работать по вашим правилам. Например, функция «Автосекретарь» примет прямой звонок управляющему (или другому члену команды TOP-менеджеров), запишет имя/фамилию абонента и суть обращения в звуковой файл, сама перезвонит TOP-менеджеру, проиграет запись и спросит, будет ли он говорить; при отказе вежливо извинится перед клиентом.

Функция «Самообслуживание» позволит постояльцу действовать самостоятельно – например, заказать обслуживание в номер или получить информацию о текущем состоянии

гостевого счета. Гости смогут оставить свое мнение о работе гостиницы, выбрав в голосовом меню или на экране телефона опцию «Жалобная книга» и эта информация сразу поступит к руководству или ответственным менеджерам.

- Как завоевать внимание клиентов?

Телемаркетинг с Avaya IP Office

С Avaya IP Office Вы сможете проводить телемаркетинговые акции: анкетирование, опросы гостей, информирование о специальных предложениях, новостях. Мини-АТС возьмет на

* Функция «параллельный мобильный» дублирует входящий звонок на офисный телефон менеджера одновременным звонком на мобильный. При этом менеджер может переключиться на стационарный аппарат незаметно для собеседника (или наоборот, перевести разговор со стационарного на мобильный). Приложение для мобильного телефона или коммуникатора (One-X Mobile) обеспечит работу функций офисной связи на мобильном - короткие внутренние номера, перевод и удержание звонка, сбор конференций и др. Все мобильные звонки сотрудников можно "пропускать" через офисную АТС - это позволит контролировать даже мобильные разговоры и сократить затраты на мобильную связь между городами, где есть отделения сети отелей. Эта возможность и другие инструменты удаленной работы позволяют управляющим быть на связи всегда и не зависеть от местонахождения.

** Совместная работа Avaya IP Office с биллинговой системой позволит оперативно отслеживать затраты на телефонные переговоры, сообщать гостю баланс и выставлять счет по первому требованию. При отсутствии средств на счете телефонные сервисы или связь в номере могут быть отключены.

*** Интеграция с системой автоматизации деятельности отеля обеспечит удобное управление функциями телефона из интерфейса PMS-системы: активация/блокировка телефонной линии при заселении/выселении гостя; подключение международного и междугороднего доступа; звонок-побудка в том числе для групп постояльцев; отметка о состоянии комнаты с терминала телефона в номере.

Интеграция с внутренними системами отеля

- Биллинговая система «Барсум»
- Система управления гостиницей «Эдельвейс» разработки компании РекСофт

Телефонная станция Avaya IP Office – это единая платформа для передачи голоса, данных и доступа в Интернет. IP Office поддерживает единую корпоративную сеть емкостью до 500 абонентов (в 16-ти удаленных офисах). Одновременно могут быть подключены любые комбинации типов абонентов и каналов связи (аналоговые, цифровые, IP, SIP). Подробная информация на сайте www.avaya-online.ru.

Система управления гостиницей «Эдельвейс» и биллинговая система «Барсум» являются разработками ведущего поставщика IT-решений для гостиниц – компании РекСофт (www.reksoft.ru.)



О компании Avaya

Avaya предоставляет корпоративным пользователям возможность достижения исключительных результатов путем создания и использования собственных коммуникационных сетей. Более миллиона компаний, разбросанных по всему свету, в том числе 90% компаний, входящих в список FORTUNE 500(r), используют решения и услуги Avaya для того, чтобы повысить ценность своих услуг и производительность, а также получить преимущество над конкурентами. Avaya, обслуживающая как большие, так и малые предприятия, является мировым лидером в области безопасных и надежных систем IP-телефонии, телекоммуникационных приложений и услуг, предоставляемых в течение всего срока службы предлагаемых решений. Стимулируя конвергенцию коммуникаций для передачи голоса и данных с бизнес-приложениями и обеспечивая комплексное обслуживание во всем мире, Avaya помогает заказчикам использовать существующие и новые сети для реализации их ценных возможностей и улучшения функционирования в интересах бизнеса.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Россия
115054 Москва,
Космодамианская наб.,
д. 52, стр. 3
Тел.: (495) 363 6700
Факс: (495) 363 6701

193036 Санкт-Петербург,
ул. Жуковского, д. 63
Тел.: (812) 329 7200
Факс: (812) 329 7201

Украина
01004 Киев,
ул. Шелковичная, 42–44
Тел.: (38044) 490 6552
Факс: (38044) 490 6553

Казахстан
480051 Алматы,
пр-т Достык, 240
Тел.: (3272) 58 5551
Факс: (3272) 58 5552

Приобрести продукты и решения
компании Avaya вы можете через сеть
наших авторизованных партнеров

Подробности и контактная информация –
на сайте www.avaya.ru