

Гостиничное приложение Mitel 400

Для гостиниц, пансионатов и домов отдыха

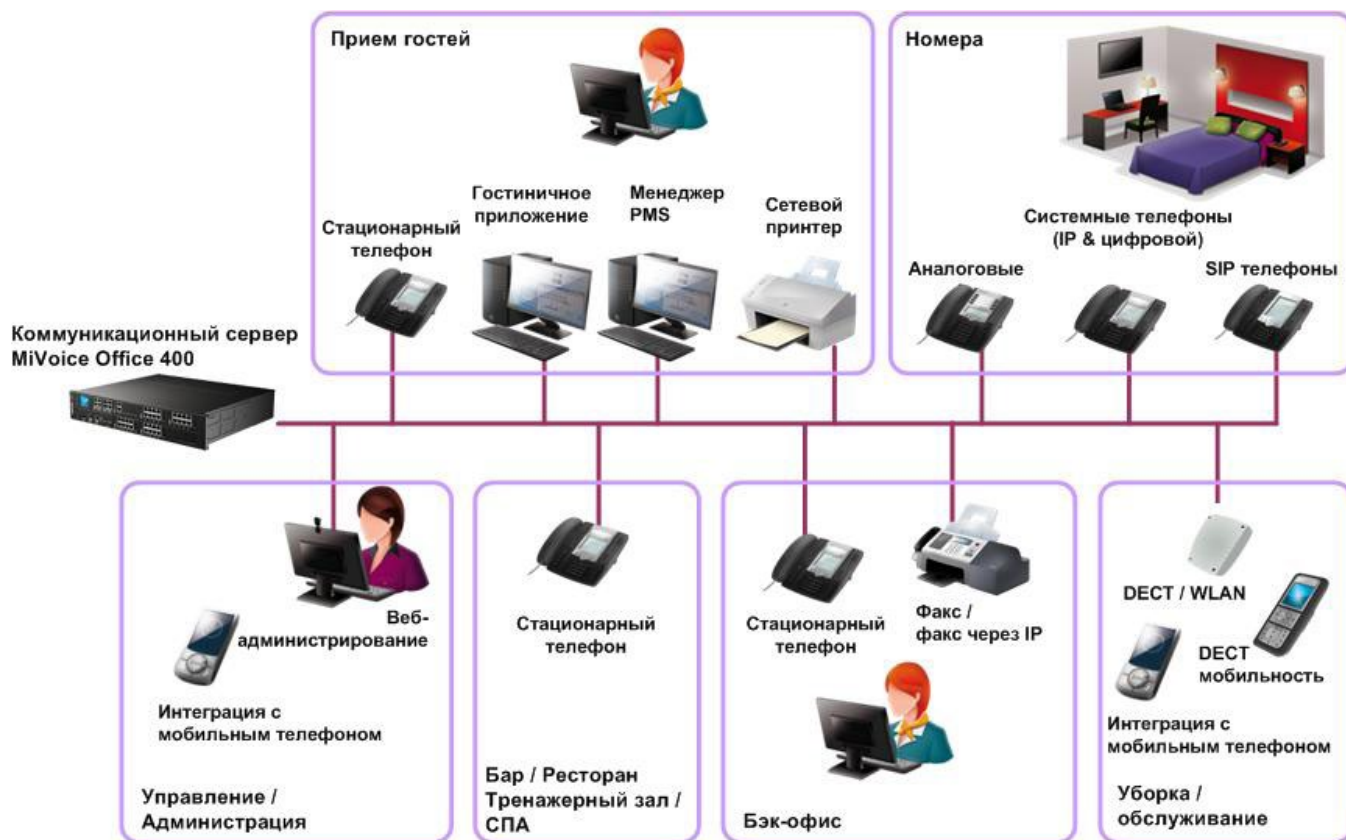


Удовлетворение потребностей клиентов является первостепенной важностью для гостиниц, пансионатов, домов отдыха и любых сервисов по приёму гостей. Весь персонал стремится к удовлетворению запросов клиентов начиная с приема гостей до обслуживания в номерах. Коммуникационное решение полностью интегрировано в бизнес-процессы гостиниц и поддерживает сотрудников в их ежедневной работе. Приложение повышает производительность и качество услуг, сохраняя при этом эксплуатационные расходы на низком уровне.

Гостиничное приложение Mitel 400 является идеальным профессиональным решением для коммуникаций и административных задач в гостиницах и компаниях, предлагающих услуги по приёму гостей. Благодаря модульной структуре приложения его компоненты легко интегрировать, как для малого бизнеса, при наличии всего 4 номеров, так и для тех кто предлагает высокий уровень комфорта с поддержкой до 600 номеров. Качественное обслуживание клиентов гарантируется использованием широкого спектра телефонов, для установки в гостиничных номерах и для персонала. Программное приложение для управления приёмом гостей имеет интерфейс для интеграции с коммерчески доступными системами по управлению имуществом (Property Management Systems - PMS), а также широкий набор специальных отраслевых функций. Акцент делается на обеспечение сотрудников удобным решением для выполнения задачи быстро и эффективно. Это приводит к большей удовлетворенности работой персонала и освобождению дополнительного времени на обслуживание потребностей клиентов, что повышает вероятность повторного использования услуг гостями.

Современные коммуникации для отелей

Сервер коммуникаций MiVoice Office 400 включает унифицированные функции связи, DECT мобильность и интеграцию мобильных телефонов, приложения компьютерной телефонии (СТІ) и автоматизации зданий (домофон, контроль за дверями, жалюзи и системой кондиционирования)



Наиболее важные преимущества для...



...управления отелем

- Комплексное предложение от одного производителя: Все функции, приложения и компоненты интегрированы
- Гибкость: Решение может быть легко адаптировано к существующим процессам и потребностям любого бизнеса, включая управление отелем, прием гостей, уборку, содержание, контроль издержек или биллинг услуг
- Оптимизация затрат: Гостиничное приложение легко интегрируется с существующей инфраструктурой, домофонами и видео-камерами, системами эксплуатации зданий, внешними системами по управлению недвижимостью (PMS) и ИТ-инфраструктурой
- Встроенное приложение службы приёма: Благодаря веб-технологии не требуется ни какой установки - достаточно только наличия браузера. До пяти рабочих станций могут быть установлены одновременно в приемной, в офисе или на планшете для обеспечения мобильности
- Сертифицированный интерфейс Micros Fidelio: Для внешних систем по управлению имуществом (PMS).

... персонала

- Эффективность и высокая производительность: имеются все необходимые функции, такие как регистрация, в том числе запись данных гостя плюс особые требования гостей, установка языка гостей и звонка для пробудки. Персонал снабжён функционалом для ускорения процесса выписки гостей, с помощью таких функций как, автоматическая печать счетов и отображение состояния уборки номера.
- Информация в любое время: персонал может изменять статус гостиничного номера, например, со статуса "необходима уборка" на статус "номер убран", просто путем ввода кода на телефоне в номере или на беспроводном DECT телефоне. Таким образом, у службы приёма и управляющих гостиницей всегда будет присутствовать актуальная информация.
- Больше времени для гостей
- Дружественный интерфейс: Экономит время на обработку данных, особенно при частых изменениях и многоязычном персонале. Одна короткая тренировка - все что нужно, чтобы использовать функции гостиничного приложения грамотно и профессионально
- Для каждого применения соответствующий телефон: Широкий спектр телефонов для приема гостей, офиса, для службы уборки и обслуживания.

... гостей

- Отличный сервис: Быстрая и легкая регистрация заезда и выписки из гостиницы
- Комнатные телефоны: Широкий спектр телефонов с интуитивно понятным интерфейсом с учетом потребностей клиентов
- Подробные телефонные счета: в том числе с данными звонков и использованных услуг
- Служба пробудки: Невозможность пропустить пробудку по телефону, благодаря фиксированной минимальной громкости звонка, а также информированию сотрудников о любых оставшихся без ответа звонках пробудки
- Приём сообщений: Служба приёма гостей может включать и выключать светодиодный индикатор ожидания сообщения на телефоне. Индикатор автоматически загорается при получении нового голосового сообщения. Гость будет подключен к службе приёма или непосредственно к ящику голосовой почты при нажатии соответствующей клавиши на телефоне
- Защита персональных данных: Во время выписки из гостиницы частные данные гостей, такие как списки вызовов, а также голосовые сообщения на голосовой почтовый ящик, автоматически удаляются. Новый гость не сможет получить доступ к данным предыдущего гостя.

Решения для сотрудников службы приёма гостей

От персонала службы приема гостей требуется много: встречать гостей во время регистрации, провожать их во время выписки из гостиницы, бронировать номера, принимать и передавать сообщения для гостей, предоставлять информацию, а также быть доброжелательными, терпеливыми и предупредительными. Ориентированное на нужды персонала гостиничное приложение Mitel 400 предлагает решение на основе встроенного веб-приложения, а также интеграцию с системами управления имуществом (PMS). Необходимое решение выбирается в зависимости от количества комнат, необходимости в специальных функциях и доступной инфраструктуры, например «с» или «без» компьютера, со встроенным приложением или с внешней системой PMS.

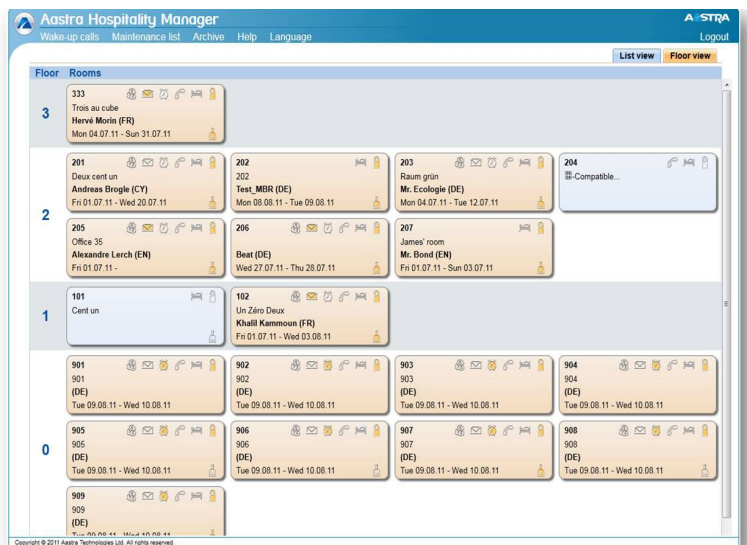
Гостиничный менеджер (Hospitality Manager)

- Веб-приложение для приема гостей
- Отсутствие затрат на установку, так как Hospitality Manager работает на основе браузера. Hospitality Manager может быть использован с любой операционной системой и работает на ПК под управлением Windows, операционной системой iOS (iPad) и др.
- До пяти рабочих станций могут работать параллельно: для службы приема, для офис-менеджеров и службы уборки, например, с использованием Wi-Fi на мобильном телефоне или планшетном ПК
- Подробная информация о номерах и их состоянии

Функциональность:

- Регистрация и выписка гостей
- Автоматическая печать телефонного счета на персональном шаблоне
- Даты заселения и выселения
- Отображение и запись статусов состояния уборки и инструкций по техническому обслуживанию
- Создание сообщений для гостей
- Контроль индикации ожидания сообщения на телефоне в номере
- Услуга пробуждения по телефону:
 - Программирование
 - Просмотр
 - Напоминание о пропущенных звонках пробудки
- Отображение списков:
 - Гости
 - Гости выезжающих в течение дня
 - Работ по техническому обслуживанию

- Звонок в клик мыши: звонки могут быть сделаны с ПК с помощью мыши (при установленном ПО Mitel OfficeSuite).
- Помощь (online help) для службы приема и управления

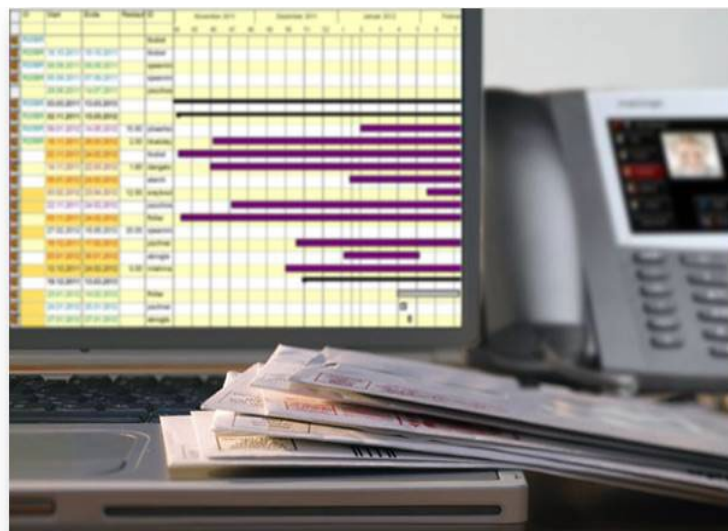


Интерфейс системы управления отелем (PMS)

- Всемирно известный интерфейс Micros Fidelio является стандартным для гостиниц и компаний, предлагающих услуги по управлению приёмом гостей. Система Mitel 400 сертифицирована Micros Fidelio и гарантирует надёжную и простую функциональность
- Следующие приложения Micros Fidelio сертифицированы:
 - Suite 8 PMS версия 8.8 и старше
 - OPERA Suite PMS версия 4.0.04.x и старше с использованием приложения IFC8
 - OPER Suite PMS версия 5.0.x и старше
 - Fidelio Front Office 6.20
 - Fidelio Suite 7.14
- Много известных производителей PMS уже сертифицированы Mitel по партнерской программе A2P2.

ФУНКЦИИ:

- Регистрация и выписка гостей
- Имя гостя и язык
- Детальная информация о расходах
- До десяти различных статусов уборки
- Контроль индикации ожидания сообщения на телефоне
- Услуга пробуждения по телефону
- Совместимость с кодами мини-бара (комнатный или мобильный телефон может использоваться для ввода информации персоналом при уборке)
- Услуги биллинга (бар, ресторан, тренажерный зал, спа) для счета гостя за гостиницу
- Автоматическая печать телефонного счета на персональном шаблоне



Телефоны

При большом разнообразии телефонов основной акцент направлен на потребности конкретного пользователя. Mitel предлагает широкий спектр аналоговых, цифровых, IP и SIP телефонов с упором на конкретные приложения. Беспроводные телефоны позволяют сотрудникам быть мобильным, и в то же время оставаться доступными.

Все телефоны Mitel поддерживают следующие специфические функции для управления отелем и обслуживания гостей:

- До 14 языков (в зависимости от телефона) могут быть автоматически установлены на телефоне в соответствии с языком гостя введённом при регистрации
- Блокировка клавиатуры: гости не могут изменить предустановленные функциональные клавиши
- Минимальная громкость звонка для надежного сигнала при пробудке
- Централизованное программирование клавиш телефона и блокировка для быстрой установки и легкой удалённой настройки не только для цифровых и IP- телефонов, но и для современных аналоговых телефонов Mitel 6710a и 6730a.



Функции управления

Управляющий менеджер может задавать простые описания параметров веб-приложения без помощи технического специалиста. Вход в систему защищается паролем, чтобы избежать доступа посторонних лиц.

Следующие параметры могут быть определены управляющим менеджером:

- Контроль над расходами
 - Запрет набора номеров городских линий (коды доступа)
 - Калькулятор для расчёта наценки, например, для расчета доплаты за международные звонки
 - Повременная оплата за телефон (альтернативный способ взимания оплаты по данными предоставляемым оператором связи)
- Калькулятор обменного курса для других валют
- Ставка НДС
- Звонки между комнатами

- Шаблоны для детализации телефонных счетов
- Пароли для администраторов

Счета и списки гостей могут быть распечатаны на любом доступном принтере.