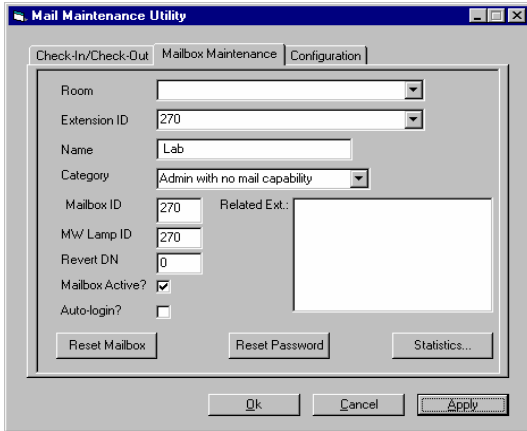


Une solution complète de services vocaux pour hôtels

La gestion d'un hôtel de n'importe quelle taille est une tâche importante. De la gestion d'occupation à la satisfaction des clients, les gestionnaires d'hôtels font face à de grandes responsabilités ainsi qu'à des défis de plus en plus importants afin de fournir des services de qualité supérieure aux clients. Le Serveur Vocal pour hôtels STAT HVS permet aux hôtels de répondre à ces besoins en offrant une gestion des messages des clients tout en améliorant les communications des employés. Accessible pour les hôtels de petite taille, et assez sophistiqué pour les plus grandes propriétés STAT HVS est une solution complète de messagerie regroupant plusieurs fonctionnalités uniques à l'industrie hôtelière.

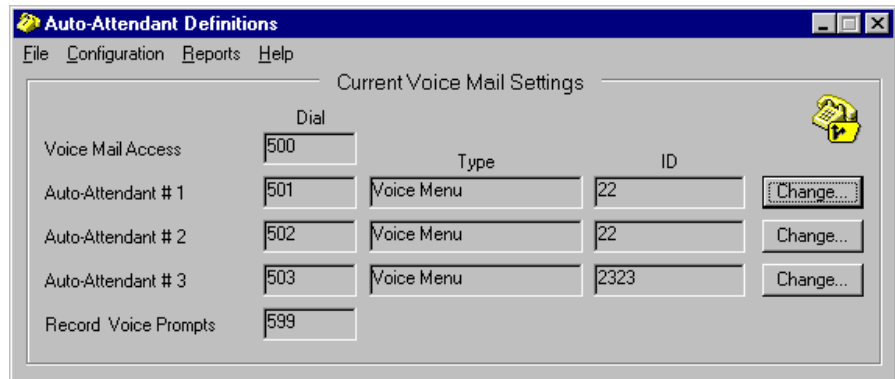


Beaucoup plus qu'un simple système de messagerie vocale

Aujourd'hui, et partout dans le monde, les hôtels à succès savent qu'un bon service signifie beaucoup plus que de simplement répondre aux besoins des clients. Un bon service à la clientèle veut aussi dire, porter une attention aux détails que la concurrence néglige et que les clients remarquent. STAT HVS comprend beaucoup plus que les fonctions de messagerie vocale de base et offre des options multilingues et ce, au choix du client. Les options de messagerie sont disponibles en français et en anglais. Les clients peuvent donc personnellement sélectionner la langue de leur choix. Ceci a pour effet d'offrir une messagerie personnalisée surmontant les barrières culturelles tout en étant facile à utiliser. Les services complets de messagerie hôtelières offrent les fonctionnalités de bureau dans chaque chambre d'hôtel, permettant aux voyageurs d'affaires de rester en contact avec leurs clients ou leur bureau à travers le monde. Tous les messages sont clairs, précis, confidentiels et ne sont jamais perdus, retardés ou mal compris.

Réceptionniste Automatisée

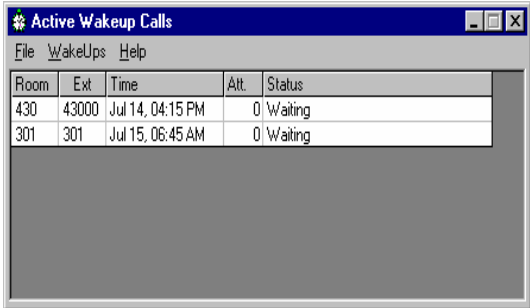
La Réceptionniste Automatisée est une composante importante de STAT HVS qui, combinée avec la messagerie vocale, est un outil de communications extrêmement efficace. La Réceptionniste Automatisée répond aux appelants avec un message d'accueil personnalisé ou générique permettant à ceux-ci de se diriger à la destination désirée. La Réceptionniste Automatisée peut être utilisée de deux façons :



- Comme préposé principal répondant et dirigeant les appels à la façon « premier entré, premier sorti »
- Comme préposé secondaire traitant les débordements et de fait, donnant à l'appelant l'option de se diriger lui-même ou attendre l'assistance d'une réceptionniste.

Appels de réveil

STAT HVS offre un service d'appel de réveil sophistiqué et personnalisé. Les appels de réveils sont faciles à programmer par les messages guides de l'opérateur ou selon les messages d'accueils du système. Le client peut bien sûr programmer ses appels de réveil à partir de son téléphone de chambre sinon, le commis de la réception pourra aussi le faire pour lui à partir d'un poste téléphonique désigné. Une fois l'appel de réveil complété, le client a aussi le choix (offert en option) d'entrer dans un menu vocal et choisir un des nombreux services offerts par l'hôtel. (service aux chambres, réception, chasseur etc.) Des rapports d'activités et alarmes permettent à la réception d'être rapidement avisée des tentatives multiples d'appels de réveil, des échecs et ainsi prendre les procédures requises.

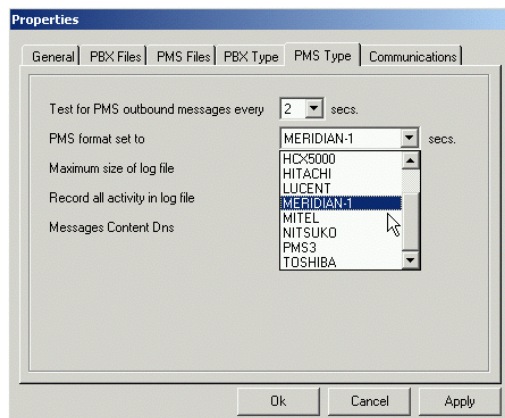


Room	Ext	Time	Att.	Status
430	43000	Jul 14, 04:15 PM	0	Waiting
301	301	Jul 15, 06:45 AM	0	Waiting

Snooze

Voici une autre option très intéressante de l'application d'appels de réveil STAT HVS. Communément appelé "Snooze", cette fonction permet aux clients de reporter un appel de réveil. Le "Snooze" peut être programmé par l'hôtel ou par le client pour un service plus personnalisé.

Intégrations aux systèmes d'hébergement et PBX



Interface pour système d'hébergement: STAT HVS s'interface avec la plupart des systèmes d'hébergement en utilisant les protocoles standards de l'industrie. Cela permet à STAT HVS de réagir aux commandes diverses incluant l'initialisation de boîtes vocales et l'assignation d'un mot de passe par défaut à l'enregistrement. STAT HVS supporte aussi le transfert de chambre, l'annulation de départ etc.

Intégration au PBX:

STAT HVS a la capacité de s'intégrer entièrement avec la plupart des PBX utilisés dans les hôtels. Aucun besoin de mettre à niveau le système téléphonique en place. Ces PBX incluent: Mitel, Meridian, Avaya, Rolm, NEC, Ericsson etc. STAT HVS supporte entièrement la passerelle CTI pour hôtels de CDS pour Norstar ou Toshiba.

Caractéristiques du STAT HVS*

- Nombre de postes illimités
- Nom pour fin d'identification et/ou message d'accueil personnalisé
- Message d'accueil occupation/non-réponse (par défaut disponible)
- Boîtes vocales protégées par mot de passe
- Programmation de mot de passe par défaut à l'enregistrement
- Activation de la lampe de messages en attente
- Horodatage des messages
- Boîtes vocales combinées pour postes multiples dans une chambre
- Messagerie express / Réponse automatique
- Groupes de cascades
- Transfert des messages
- Gestionnaire d'horaire pour réceptionniste automatisée
- Écoute des messages en mode FIFO (first in- first out) pour anciens et nouveaux messages
- Outils de gestion – Entretien de boites vocales et gestion des bases de données
- Composition par nom pour clients ou personnel
- Ouverture de session automatique pour clients
- Multilingue
- Programmation d'appels de réveil par les clients
- Journal complet des activités pour appels de réveils

*Certaines des caractéristiques ci-haut requièrent l'interface au système d'hébergement