

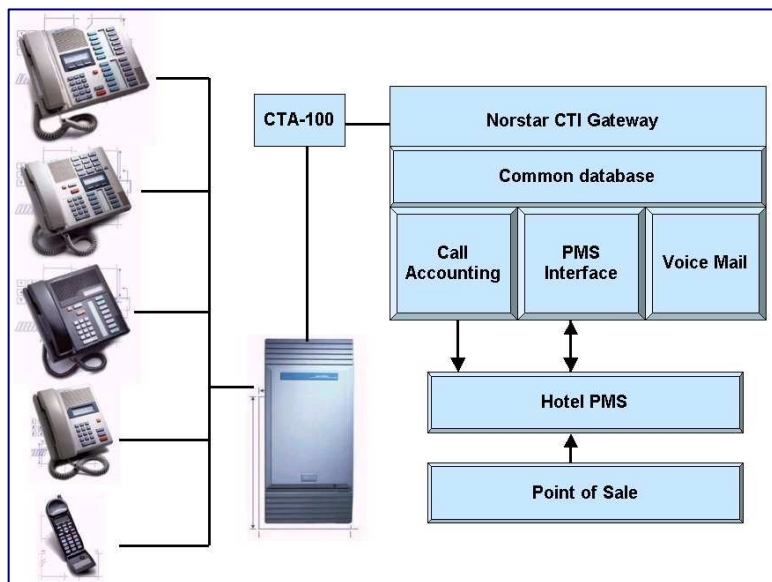
Forfait hôtelier

Grâce à leur vaste choix de fonctionnalités, les commutateurs Norstar ont toujours occupé une position importante sur le marché d'affaires. Ces mêmes fonctionnalités ont cependant empêché les commutateurs de réaliser leur plein potentiel sur le marché hôtelier. Comme tout autre domaine spécialisé, l'industrie hôtelière doit répondre à des exigences spécifiques. La capacité d'activer et désactiver des postes téléphoniques, d'instaurer des restrictions d'appels interurbains ou locaux, de recueillir des données d'appels pour fins de facturation et de programmer des appels de réveil personnalisés font partie des fonctions nécessaires afin répondre à ces besoins. Et puisque ces fonctions ne sont pas incluses dans le commutateur Norstar (ou existent de façon limitée), une solution logiciel devient alors nécessaire.

Environnement hôtelier

La passerelle CTI pour Norstar / BCM a été développée par le Groupe de Communications CDS et a été spécifiquement conçue pour fournir un lien entre le système téléphonique Norstar et d'autres applications telles que les systèmes d'hébergement (PMS), les systèmes de messagerie vocale ainsi que les logiciels de comptabilisation d'appels.

La Passerelle utilise l'outil de développement de l'unité CTA-100 de Nortel (Lan CTE sur BCM) afin de permettre (en temps réel), la surveillance étroite et la gestion de l'ensemble du système téléphonique. Son implantation modulaire lui permet d'exécuter des communications bi-directionnelles avec les autres applications. L'unité CTA 100, combinée à d'autres composants de la suite hôtelière de CDS, fournit des fonctionnalités multiples reliées au marché de l'hôtellerie.



Interface au système d'hébergement

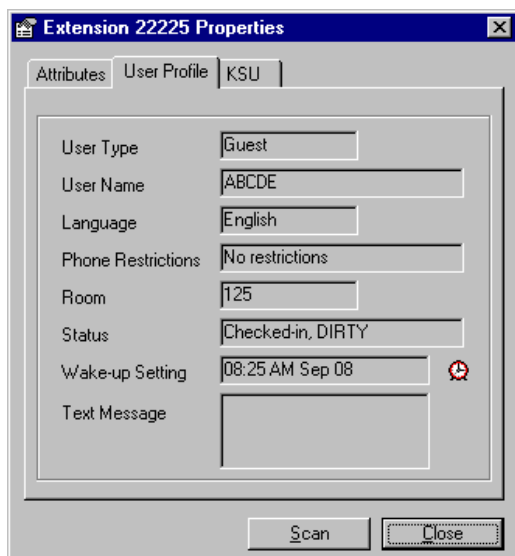
Une interface de système d'hébergement (PMSI) est un protocole utilisé par les PMS (systèmes d'hébergement) afin de communiquer avec les systèmes téléphoniques qui supportent ce type de conversation. Puisqu'il n'existe aucune connectivité PMSI propre au système téléphonique Norstar / BCM, la passerelle CTI permet de comprendre et d'interpréter des messages ainsi que d'exécuter les actions requises sur le Norstar / BCM. La passerelle permet l'accès aux fonctions hôtelières, jusqu'à maintenant non disponibles sur le Norstar / BCM. Les fonctionnalités telles que les restrictions d'appels interurbains, le blocage d'appels, le choix de la langue et les codes de nettoyage sont maintenant une réalité.

Comptabilisation d'appels

La capacité de la passerelle d'exécuter une surveillance en temps réel, permet la génération de relevés de données détaillés d'appels (CDR). Ces relevés sont utilisés par le système de facturation d'appels STAT afin de refacturer les appels

téléphoniques des clients, incluant les frais de service et les taux de majoration. Étant intégrée au système, cette caractéristique élimine le besoin de se procurer une unité SMDR supplémentaire. De plus, des fonctions telles que les codes d'autorisation sont aussi disponibles.

M	ID	DN	Room	Current Status
✗	●	3055	175	<not currently monitored>
✗	●	3056	176	<not currently monitored>
✗	●	3057	177	<not currently monitored>
✗	●	9999	Admin	<not currently monitored>
●	0	22221	301	notification due to Auto Call Query (call ID:1)
●	1	22223	123	no activity
●	2	22225	125	Calling (call ID:1)



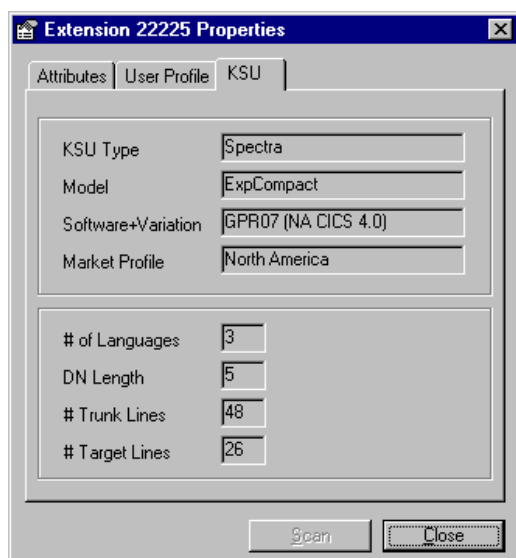
Messagerie vocale hôtelière

La Passerelle CTI pour Norstar / BCM sert également de portail au serveur de messagerie vocale hôtelière **STAT (HVS)** de **CDS** et offre des services de messagerie vocale de haute qualité aux clients ainsi qu'au personnel de l'hôtel. Les fonctions spécifiques à l'industrie de l'hôtellerie tels que le support de la langue du client, l'accès automatique au système, l'écoute des messages automatique et les appels interactifs de réveil avec la fonction *snooze* sont aussi disponibles.

L'intégration au système d'hébergement (PMS) permet également de recueillir les informations nécessaires à la gestion précise des transferts de chambres, le nom du client (pour la composition par nom), la mise à jour automatique du mot de passe, le contrôle d'annulation de départ ainsi que l'avis des messages non lus au départ.

Compatibilité au Norstar

La version courante de la Passerelle CTI pour Norstar de CDS peut être utilisée avec n'importe quels des logiciels de Nortel suivants: Logiciels de commutateurs nord-américains allant du DR5 jusqu'au MICS 4,1 et CICS 4,1 (veuillez noter que la première version supportée de logiciel modulaire du commutateur DR5 est 11,11) les logiciels de commutateur UK allant de DR6 DASS2/E jusqu'au Norstar UK plus ainsi qu'au Norstar UK Turbo. La Passerelle CTI pour Norstar peut également être utilisée avec certaines restrictions sur les pre-DR5, Australiens, Brésiliens ainsi que les versions de logiciels de commutateurs CALA.



Caractéristiques de la passerelle CTI de Norstar / BCM

- Support bilingue pour clients (français, anglais)
- Afficheur offrant des sessions interactives aux clients (ex. appels de réveil, messages texte, etc.)
- Réglage de blocages et restrictions téléphoniques (utilisé avec le système d'hébergement)
- Accès aux numéros d'urgences programmés par l'utilisateur (ex. 911) disponible aussi sur poste restreint
- Messages texte sur téléphone du client (afficheur requis)
- Programmation des appels de réveil à l'écran de l'ordinateur
- Programmation d'appels de réveil avec réponse par confirmation ou alarme à même le téléphone de la chambre
- Support pour le système de messagerie hôtelière STAT HVS (pour clients et administration)
- Programmation d'appels de réveil personnalisés (avec STAT HVS)
- Codes de nettoyage
- Alarmes lors de bris de connexion au lien CTI
- Support de postes multiples par chambre
- Support de téléphones numériques et analogiques