

## Centrale de Prise d'Appels

### Multipropriétés

Combiné à notre Centrale de Réservations, le Module Prise d'Appels pour multipropriété permet de réaliser des économies intéressantes tout en augmentant le niveau et la qualité de service à vos clients.

Le fonctionnement en est simple, les Hôtels reliés à la Centrale peuvent au besoin réacheminer tous les appels entrants vers la Centrale.

Lorsqu'un appel arrive à la Centrale, il est immédiatement acheminé à un agent libre avec une montée de fiche (Pop-Up) contextuelle identifiant l'hôtel ciblé ainsi que le message d'accueil à utiliser.

Par exemple, "*Bienvenue à l'Hôtel ABC ...*"

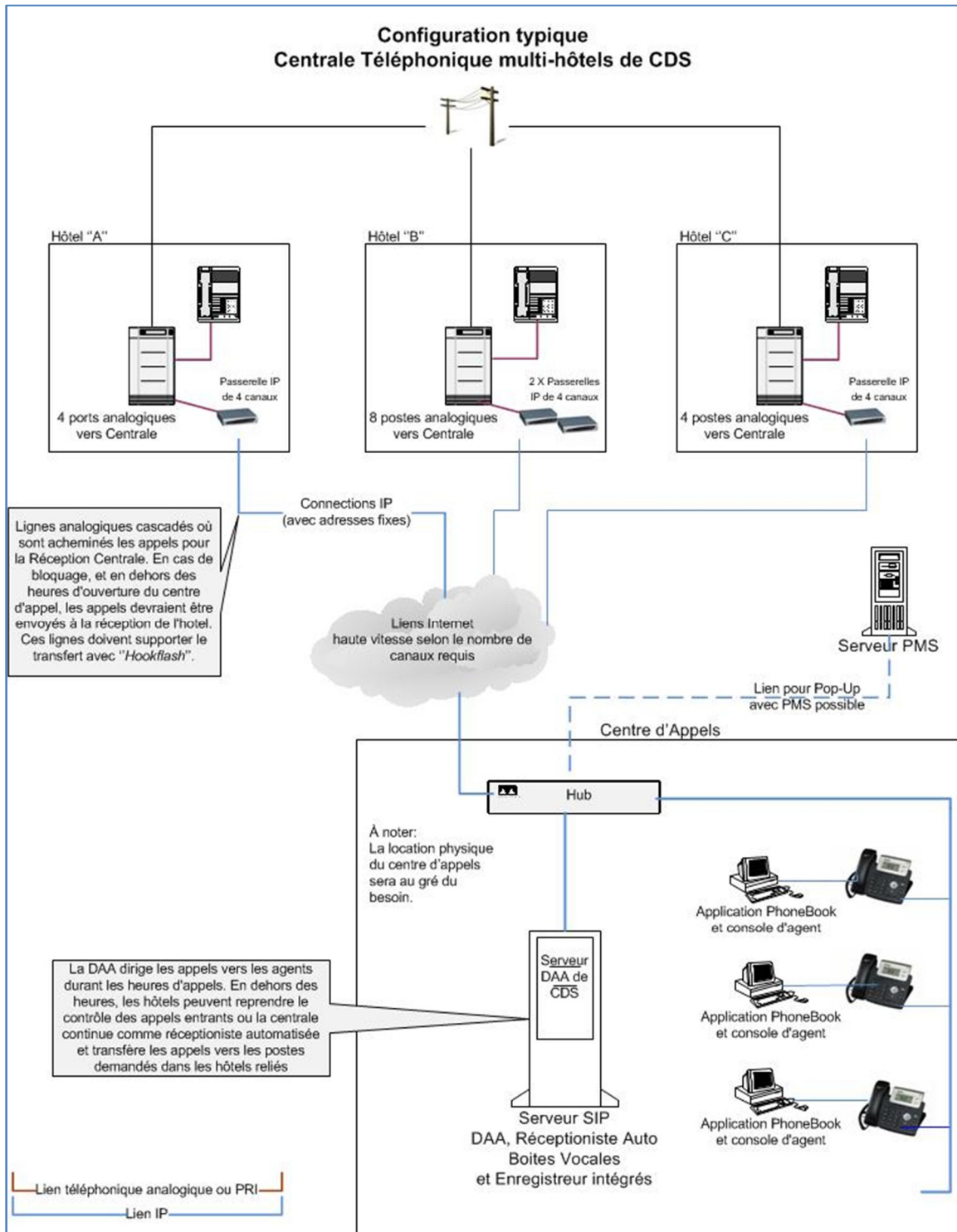
L'appel pourra être transféré à un poste de l'hôtel ou si c'est pour une réservation, l'agent pourra alors servir le client.

La Centrale de Prise d'appels peut être utilisée pendant les périodes d'achalandage des hôtels, ou en mode débordement.

Résumé des fonctions :

- Regroupement des Réceptions Téléphoniques de plusieurs propriétés vers un site centralisé
- Fonctionne avec la DAA de STAT-HVS / IP-PBX
- Montée de fiche contextuelle à l'agent identifiant l'hôtel appelé et l'identification de l'appelant<sup>1</sup>
- Fonctions de transfert de l'appel dans l'hôtel ciblé
- Fonction de conclusion d'appels volontaire ou forcé
- Rapports des transactions par hôtel

Sur la page suivante, le diagramme démontre un exemple d'installation avec plusieurs propriétés.



Fin du document