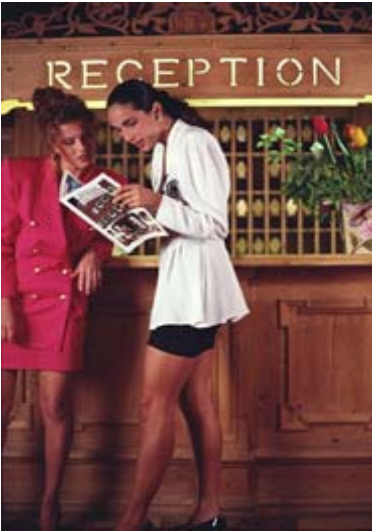


HOTELSKI TELEFONSKI SUSTAV

BusinessPhone



BusinessPhone, digitalni telefonski komunikacijski sustav, podržava posebne usluge za hotelske goste, kao što su prijava i odjava gosta, stanje soba, pozivi za buđenje, neometanje, automatsko blokiranje i deblokiranje telefona gosta. Sustav podržava nekoliko vrsta telefona: za recepciju, administrativno osoblje i telefone za goste. Modularnost i fleksibilnost sustava omogućuje maksimalnu prilagodljivost potrebama hotela različitih vrsta i kapaciteta (do 250 soba).

Usluge za goste – poslovne ili turiste

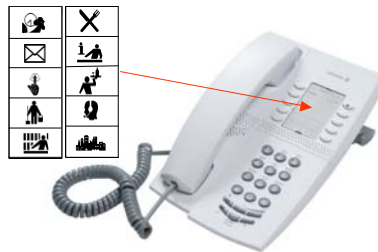
Bez obzira radi li se o poslovnim gostima ili o gostima koji su na odmoru, moguće je sustav BusinessPhone uvijek prilagoditi njihovim potrebama, bilo da gost želi ostvarivanje kontakata s vanjskim svijetom, bilo da se želi odmoriti i zaštititi od istog. Sustav pomaže uspostavljanju prisnijih odnosa s gostom tako da hotelskom osoblju na zaslonu telefona prikazuje ime i ostale podatke o gostu s kojim se ostvaruje telefonska veza. Poslovni gosti će zasigurno potvrditi praktičnost usluge direktnog biranja, koja omogućuje vanjskim poslovnim partnerima ostvarivanje poziva direktno na telefon gosta. Gosti na odmoru će zasigurno biti oduševljeni jednostavnošću i učinkovitošću pristupa do lokalnih informacija i usluga u hotelu kao i s mogućnošću sustava da komunicira njihovim jezikom.

Usluge za hotelsko osoblje

Sustav BusinessPhone uključuje čitav niz poslovnih komunikacijskih funkcija, koje hotelskom osoblju osigurava mogućnost pružanja kvalitetnih usluga. Bežični telefoni i poruke između korisnika omogućuje da osoblje bude u stalnom kontaktu. Ugrađeni inteligentni sustav govorne pošte omogućuje automatiziranje mnogih usluga za goste (kao što je dostup do raznih informacija), što osoblju daje više vremena za obavljanje ostalih redovitih poslova. ISDN podržavai video-konferencijske pozive kao i prijenos podataka velikom brzinom.

Opis sustava

BusinessPhone za hotelske primjene sadrži posebno prilagođene telefone za goste, recepciju i hotelsko osoblje i odgovarajuće integrirane funkcije, karakteristične za hotele, ugrađene u modularnu platformu standardnog sustava. To omogućuje konfiguriranje i prilagođavanje sustava potrebama korisnika. Hotelske funkcije mogu u bilo koje vrijeme biti proširene sa standardnim funkcijama kao što su odabiranje najpovoljnijeg smijera, integrirani sustav bežičnih telefona i sustav govorne pošte. Prema potrebi mogu se dodavati BusinessPhone rješenja za umrežavanje i pozivne centre, kao i različiti vanjski paketi za održavanje primjena u hotelskom okruženju.



Telefoni za goste

Telefoni za goste posebno su prilagođeni za laku i jednostavnu uporabu. Posebni simboli pridruženi programiranim tipkama telefona omogućuju jednostavnim pritiskom na tipku aktiviranje odgovarajućih usluga kao što su, na primjer, pristup pozivima za buđenje i sl. Telefoni za goste sadrže nekoliko (ovisno o tipu telefona) tipaka s pridruženim svjetlosnim indikatorima za pristup do najčešće korištenih usluga, koje zbog jednostavnosti mogu unaprijed biti programirane. Takve usluge najčešće su: vanjska linija, govorna

pošta, neometanje, pozivi za buđenje, recepcija, restoran, služba za čišćenje ili posrednik. Integrirani zvučnik omogućuje ostvarivanje poziva bez podizanja slušalice, grupno slušanje razgovora, pozivnik, slušanje glazbe ili raznih informacija. Analogni telefoni sadrže dodatni port za priključivanje modemske sučelja prenosnog računala, ako gost želi, na primjer, ostvariti pristup do elektronske pošte (e-mail), do odgovarajućih podataka i sl.

Telefoni za recepciju i osoblje hotela

Posebni telefoni podržavaju rad recepcije i administracijskog osoblja, omogućujući iniciranje ili preuzimanje poziva jednostavnim dodirom na tipku.

Recepcijski telefon može kod manjih kapaciteta nadomjestiti ulogu recepcijskog računala, budući da automatizira mnoge usluge za goste, uključujući prijavu/ odjavu gosta, obračun telefonskih poziva, obrada poruka, pozive za buđenje i nadgledanje stanja soba. Telefoni za recepciju i posrednika sadrže tipke za izbor, te mnoštvo fiksnih ili programabilnih tipaka (gotovo sve s pridruženim svjetlosnim indikatorima, LED), dodatni mikrofon za rad bez podizanja slušalice i integralni zvučnik. Telefon za recepciju sadrži 120-znakovni zaslon, dok telefon za posrednika ima 160-znakovni zaslon. Oba ova telefona podržavaju govorne i tekstovne poruke, a može im se, prema potrebi, dodati do četiri sloga tipaka svaki sa 17 tipaka s pridruženim svjetlosnim indikatorima. Postoje još i telefoni namijenjeni za administrativno osoblje i, na primjer, uslužni telefoni na recepciji, restoranu ili baru za goste i posjetitelje. Standardni telefon sadrži 15 funkcijskih tipaka i 4 tipke za dvostruku namjenu, integralni zvučnik i 40-slovno-brojčani zaslon. Osnovni telefon ima deset tipaka za održavanje određenih funkcija ili usluga i jednu programabilnu tipku. Svi digitalni i analogni telefoni za hotele imaju optički indikator (LED) za pristigle poruke.

Standardne hotelske funkcije

Prijava i odjava gosta (Check-in/check-out)-pohranjuje razne informacije kao što su datum prijave i odjave, ime gosta, status (VIP i sl.), govorni jezik i očekivani način plaćanja. Informacije o gostu mogu tijekom razgovora biti prikazane na

zaslonu telefona hotelskog osoblja. Prilikom prijave gosta, telefon u dodijeljenoj sobi automatski se odblokira, dok se prilikom odjave sve posebne programirane funkcije poništavaju i telefon se ponovno automatski blokira. Odjava također briše sve pridružene posebne funkcije sustava govorne pošte. Prema potrebi može se generirati detaljan ispis svih telefonskih poziva, koje je gost ostvario tijekom boravka u hotelu.

Stanje sobe (Room status) – registrira stanje sobe, tj. da li je soba "pospremljena", "nepospremljena" ili "nije na raspolaganju". Stanje sobe može se provjeriti s recepcijskog telefona, dok se promjena stanja može inicirati pomoću telefona iz sobe, što na primjer, može obaviti sobarica odmah po završetku pospremanja.

Pridruživanje sobe (Room matching) – brojevi telefona mogu se usklađivati s brojevima soba.

Pozivi za buđenje (Wake-up call) – mogu se programirati kako s telefona iz sobe gosta, tako i s recepcijskog telefona.

Blokiranje poziva između soba gostiju (Blocking of room-to-room calls) – ne dozvoljava pozive između soba u određeno vrijeme ili za određene korisnike.

Zaključavanje telefona (Telephone locking) – omogućuje gostu utipkavanje zaštitnog koda telefona u svrhu sprečavanja zlorabe poziva.

Različita prava dostupa (Differentiated access rights) – gostima se mogu dodijeliti različite razine dostupa telefonskim funkcijama i odredištima za odlazne pozive.

Funkcija neometanja (Do-not-disturb) – preusmjerava pozive za gosta na unaprijed određeno odredište, gdje pozivajuća strana može ostaviti poruku.

Direktno biranje (Direct indialling) – omogućuje vanjskom pretplatniku direktno biranje broja u sobi gosta.

Tipke za usluge (Service keys) – tipke na telefonima za goste imaju pridružene lako razumljive simbole za iniciranje uobičajenih usluga.

Integrirani imenik (Integrated directory) – omogućuje osoblju hotela brz i jednostavan pristup telefonskim brojevima, pohranjenih u internom telefonskom imeniku sustava.

Posebne hotelske funkcije

Alarm u kupaonici (Bathroom alarm) – sklop u kupaonici odašilje alarmni signal na unaprijed određen broj ili grupu brojeva.



Otvaranje vrata (Door opener) – omogućuje osoblju hotela udaljeno otvaranje vrata pomoću telefona.

Poziv slijedi (Follow-me) – sobarice mogu aktivirati funkciju slijeđenja poziva, tako da uvijek budu dostupne usprkos kretanju iz sobe u sobu.

Poziv za djecu (Kid call) – nakon podizanja slušalice telefon automatski inicira poziv na određeni broj u hotelu, tako da dijete, samo u sobi, može brzo nekoga kontaktirati

Telefon za bebe (Babyphone) – omogućuje uporabu telefona u sobi za nadgledanje bebe pomoću, na primjer, bežičnog telefona s bilo kojeg mjesta u hotelu

Vanjski senzor (External sensor) – omogućuje prikazivanje vanjske temperature na zaslonu telefona.



Integrirani sustav bežičnih telefona

Sustav BusinessPhone podržava integrirane bežične telefone, koji mogu izvršno poslužiti u svrhu poboljšanja dostupa osoblja hotela, ili mogu biti dodijeljeni gostima za vrijeme njihova boravka u hotelu.

Integrirani sustav govorne pošte

Integrirani modul za govornu poštu omogućuje daljnje poboljšanje i personaliziranje usluga:

Pozivi za buđenje s automatskom govornom najavom (Wake-up call with automatic voice Announcement)

– poruke za buđenje su na jednom od jezika pridruženom gostu tijekom prijave.

Govorne i tekstualne poruke (Text and voice messaging) – omogućuju osoblju i gostima ostavljanje i primanje govornih i tekstualnih pouka.

Govorne informacije (Voice information) – u bilo koje vrijeme omogućuje gostima telefonski pristup do snimljenih informacija o raznim uslugama.

Funkcija kabine za pozive (Call Cabin Function) – predstavlja specifičnu uslugu koja nudi mogućnost iniciranja telefonskih poziva, te obračun i naplatu odmah nakon završetka istog

Mobilni korisnik

Rješenje mobilni korisnik predstavlja logičku integraciju standardnih mobilnih telefona s BusinessPhone sustavom. Posebno je pogodno za hotelsko osoblje, budući da im I u slučaju kada su u pokretu omogućuje pristup do svih funkcionalnosti na potpuno isti način kao standardnim korisnicima poslovnog sustava BusinessPhone.

Sučelja za dodatna vanjska rješenja

BusinessPhone služi kao profesionalna platforma za nekoliko vrsta opcijskih paketa, koji mogu biti dodani u svrhu poboljšanja rada i administriranja u hotelskim primjenama.

IP i dvosmjerno V.24 sučelje omogućuje potpunu suradnju s takvim sustavima.

Na primjer, postoje PC-bazirane recepcijske aplikacije, koje automatiziraju recepcijske usluge kao što su prijava i odjava gosta, obrada i obračun telefonskih poziva, nadgledanje stanja soba i rad s porukama.

Ovakva dodatna vanjska rješenja surađuju u potpunosti s ugrađenim hotelskim programima u sustavu BusinessPhone, stvarajući djelotvoran administracijski centar, upravljani pomoću PC-a. Informacije o gostima i sobama pohranjene su u posebnim bazama podataka, koje se mogu jednostavno dosegnuti preko sučelja baziranim na izbornicima. Sve to zajedno omogućuje da se rješenja s hotelskim BusinessPhone sustavima mogu optimalno prilagoditi prema svakom pojedinačnom zahtjevu. Otvorena sučelja BusinessPhone sustava omogućuju realizaciju posebnih rješenja za različite usluge u suradnji s ovlaštenim partnerima.

Ericsson Nikola Tesla d.d.

Krapinska 45,
HR-10 002 Zagreb
p.p. 93
tel.: + 385 1 365 3496
e-mail: ict.solution@ericsson.com