

PLATEFORME D'APPLICATIONS HÔTELIÈRES SOLUTION DE TÉLÉPHONIE COMPLÈTE



**SOLUTION MODULAIRE
SERVICES VOCAUX ÉVOLUÉS
ARCHITECTURE OUVERTE
MODULES TOTALEMENT INTÉGRÉS
DÉVELOPPÉE PAR CDS, AVEC ET POUR LE MARCHÉ HÔTELIER**

Nos fonctions Hôtelières

Réceptionniste Automatisée

“Bienvenue à l’Hôtel CDS...”

- Opération en mode dédié ou en mode débordement seulement, votre choix
- Les menus d’accueil peuvent varier selon l’heure du jour ou le jour de la semaine
- Peut permettre le transfert aux chambres ou non, peut aussi s’activer selon l’heure du jour

Boîtes Vocales Chambres

- Mot de bienvenue à l’arrivé du client
- Choix de langue pour la durée du séjour lorsque non supporté par l’interface du PMS
- Ouverture automatique de session lorsqu’accédé par le poste téléphonique de la chambre
- Fonction “Aide” simple d’utilisation
- Lampe de message
- Lecture automatique des nouveaux messages suivis des anciens
- Aucune commande n’est nécessaire lors de l’utilisation, simplement accéder et écouter les nouveaux messages
- Écoute des messages à distance (hors de la chambre)
- Notification de nouveau message² vers cellulaire du client
- Fonction “Find me–Follow me”

Kiosque Vocal pour Services de l’Hôtel

- Menus vocal interactif avec choix de services, par ex.
 - “Pour le chasseur faites le 1”
 - “Pour le service aux chambres faites le 2”
 - “Pour la réception faites le 3”
 - “Pour les prévisions de la météo, faites le 4”³
 - “Pour un départ express, faites le 5”⁴

Appels de Réveil Libre Service

- L’appel de réveil peut être établi par :
 - Le client à partir du poste téléphonique de sa chambre via le Kiosque Vocal libre service
 - La réception de l’hôtel aussi par téléphone
 - La réception via une Page Web de STAT-HVS / IP-PBX
 - La réception via le logiciel d’hébergement si cette fonction est disponible¹
- Traitement
 - Rappel sur non réponse configurable
 - Alarme de non réponse
- Rapports
 - Rapports des réveils à venir, complétés et non-complétés

Diffusion de messages aux chambres

- Création de groupes via page Web
- Enregistrement du message par téléphone
- Diffusion / dépôt de messages aux groupes via boîtes vocales en mode discrétion

Distribution Automatique des Appels Files d’attente pour Réservations

- Utilisé pour faire patienter ou informer les clients en attente plutôt que de laisser sonner ou mettre l’appel en garde
- Messages de patience définissables par l’hôtelier
- Plus besoin de boîtes genre Interallia pour musique en attente

Enregistrement de Conversations – Réservations

- Lors de prises ou d’annulation de Réservations, les conversations pourront être enregistrées
- L’agent pourra même saisir un numéro de référence (par exemple le numéro de réservation) pour indexation et recherche future

¹ Requiert l’interface entre STAT-HVS / IP-PBX et le PMS

² En option

³ Peut être un message enregistré par l’hôtel ou lien avec site web utilisant la synthèse vocale (*Text to Speech*)

⁴ En option avec accès aux bases de données du PMS en place

Nos fonctions Hôtelières...suite

Refacturation d'Appels

- Tarification des appels
 - Selon table de millage traditionnelle
 - Taux fixe par minute
 - Taux par tranche de 6 secondes
 - Taux fixe par appel
 - Marges en %
 - Marges progressives selon durée
 - Surcharge taux fixe par appel
 - Interface *Posting* d'appels clients vers PMS (branchement sériel ou IP)

Alarmes et Notifications 911 (ou autre séquence de composition)

- Capture du numéro de chambre et notification via:
 - Message sur imprimante du réseau
 - Notification vocale à un poste de la réception
 - Message texte et ou courriel
- Jusqu'à 9 séquences de composition peuvent être identifiées et chacune aura son message descriptif

Interfaces PMS

- Supporte les protocoles populaires
- Remplacement direct pour Mitel, Nortel.
- Connexion sérielle ou IP selon PMS en place

Modules spécialisés (voir les brochures de ces services)

Distribution Automatique d'Appels (DAA) pour centrale de réservations

- S'installe avec STAT-HVS / IP-PBX ou derrière votre PBX existant
- Fonctions complètes de DAA
- Module d'Enregistrement de Conversations intégré avec recherches via page web
- Supporte les montées de fiches⁵ avec votre PMS⁶
- Supporte les agents en mode télétravail (postes IP)
- Fonctions de "Conclusion d'appel" avancées avec rapports (saisie d'informations pertinentes sur chaque appel pour statistiques)
- Supporte multi-hôtels pour propriétés multiples

Centrale de prises d'appels pour multipropriétés.

- Regroupement des Réceptions Téléphoniques de plusieurs propriétés vers un site centralisé
- Les propriétés peuvent être de bannières différentes
- 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'appelant⁷
- Fonctions de transfert de l'appel dans l'hôtel ciblé
- Service utilisé en débordement ou initié par l'hôtel à desservir selon besoins
- Fonction de conclusion d'appels volontaire ou forcé
- Rapports des transactions par hôtel

Modules à venir

- Console téléphonique sur écran tactile
- Support de l'interface universelle "Comtrol"
- Module de "Reconnaissance Vocale"
- Module de "Synthèse Vocale"⁸

⁵ Pop-Up de la fiche client basé sur no d'appelant ou code saisi

⁶ Votre PMS doit supporter les requêtes standard

⁷ Lorsque disponible

⁸ Text-to-Speech

Nos fonctions Administratives

Compatible avec lignes:

- Lignes analogiques
- Lignes PRI – Megalink
- Lignes SIP

Liste partielle des fonctions de téléphonie de STAT-HVS / IP-PBX

- Interface de gestion Web
- Afficheur
- Mise-en-attente
- Transfert
- Appels stationnés
- Intercom
- Conférence téléphonique
- Musique en attente
- Ne pas déranger
- Réseautage des systèmes pour propriétés multiples
- Postes en télétravail pour administration.
- Support Fax
- Etc...

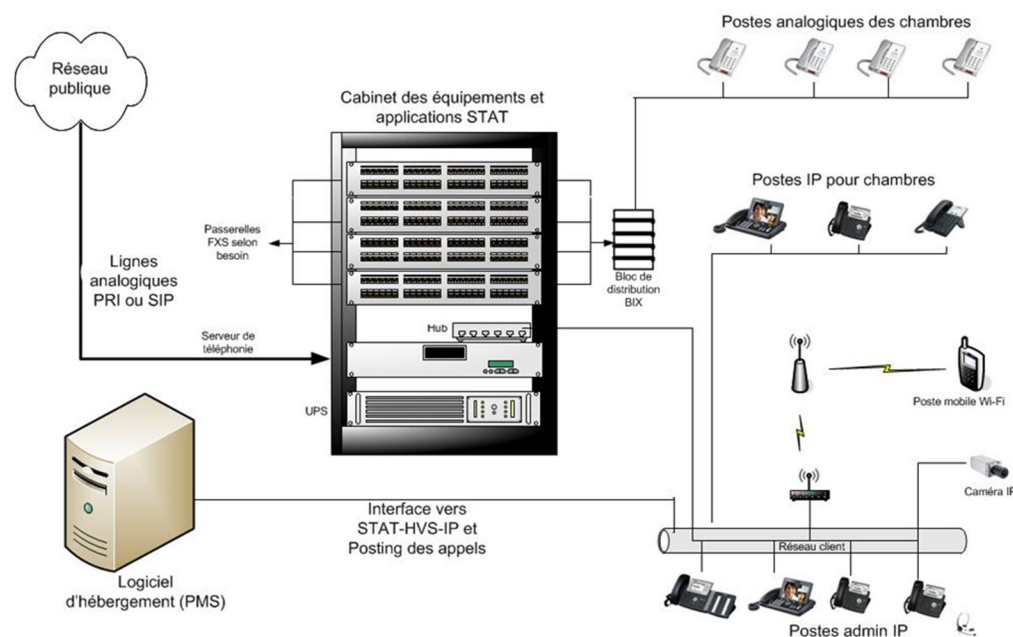
Compatible avec postes

- Postes de chambres analogiques déjà en place ou
- Postes IP pour chambres
- Postes IP pour administration
- Postes numériques pour administration⁹

Boites vocales administration

- Messages d'accueil
 - sur occupation,
 - non-disponibilité
 - message temporaire
- Dossiers multiples de sauvegarde de messages
- Lampe de message en attente
- Page Web pour la gestion des paramètres de la boîte par l'utilisateur
- Messagerie unifiée permettant
 - la notification de nouveau message par courriel ou messagerie texte
 - l'envoi du fichier message en format MP3 par courriel
 - la notification de nouveau message à un cellulaire avec fonction écoute et rappel
 - Fonction "Find me – Follow me"

Exemple d'installation typique



⁹ Voir notre liste de modèles compatibles

Les logiciels:

Les Solutions Hôtelières STAT sont le résultat de toute l'expertise recueillie auprès de vous, les hôteliers, depuis près de 25 ans.

Solutions Hôtelières STAT



Nos applicatifs se retrouvent consolidés dans une solution complète pour les hôtels de toutes tailles.

- Services Vocaux évolués
- Interfaces vers logiciels d'hébergement
- Refacturation d'appels
- Centrale de prise d'appels
- Centrale d'appels pour réservations
- Plusieurs solutions d'avant-garde encore à venir

Plateforme d'applications de téléphonie Asterisk



CDS a sélectionné la plateforme Asterisk pour gérer les fonctions de téléphonie de sa solution hôtelière.

- Plateforme robuste et éprouvée
- Code source libre
- Des dizaines de milliers d'installations dans le monde
- Supportée par Digium et en constante évolution
- Toutes les caractéristiques des grandes marques et plus

Les équipements:

Nos configurations sont assemblées avec des composants de première qualité sélectionnés pour leur durabilité ainsi que leur excellent rapport qualité / prix.

Serveurs Dell PowerEdge T110 ou R310 (ou équivalent)



Serveur boîtier de type Tour ou Rack

- Intel® Xeon® Processor X3430 (8M Cache, 2.40 GHz) 64 bit (ou plus)
- Mémoire vive de 4Go (ou plus)
- 2 X Disques de 500Go (ou plus) avec fonction miroir
- Windows 7, Windows Server, VM Ware, CentOS selon config
- 2 X Prises réseau 10/100/1000
- 1 ou 2 blocs d'alimentation 400W redondant selon config
- Support sur place par Dell
- 1 X système d'alimentation continue (UPS)

Les équipements... suite.

Passerelle pour liens téléphoniques analogiques – postes de chambres ou lignes analogiques



Passerelle AudioCodes pour lignes (FXO) ou postes analogiques (FXS)

- Module de 4, 8 ou 24 ports analogiques
- Capacité d'expansion
- Branchement réseau

Commutateur PoE Linksys/Cisco – branchement des postes IP au serveur STAT-HVS / IP-PBX



Commutateur 8, 16 ou 24 ports 10/100 PoE

- Ports Ethernet de 2 Gigabits
- Compatible avec IEEE 802.3af
- Gestion Via "WebView"

Poste téléphonique IP Yealink T18P poste IP pour chambres



Yealink T18P, caractéristiques principales

- 2 clés programmables
- Clés messages, conférence,
- Supporte alimentation PoE
- Contrôle de volume
- S'installe aussi au mur

Poste téléphonique IP Yealink T26P poste exécutif



Yealink T26P, caractéristiques principales

- Jusqu'à 3 liens VoIP, appel en attente, transfert et renvoi d'appel, garde, sourdine, recomposition, bottin, composition abrégée, ne pas déranger
- Main libre duplex et qualité sonore HD
- Écran LCD de 320 X 160 pixels 4 niveaux de gris (modèle couleur aussi disponible)
- 13 clés programmables
- Bottin format XML avec fonctions recherche, import/export
- Liste noire, historique de numéros (100 entrées)
- Ajustement volume, sélection de sonnerie
- Multilingue
- Supporte jusqu'à 6 modules d'expansion
- 2 ports RJ45 et un port pour casque d'écoute.
- Supporte alimentation PoE

Les équipements.

Poste téléphonique IP Yealink T22P poste administratif



Yealink T22P, caractéristiques principales

- Jusqu'à 3 liens VoIP, appel en attente, transfert et renvoi d'appel, garde, sourdine, recomposition, bottin, composition abrégée, ne pas déranger
- Main libre duplex et qualité sonore HD
- Écran LCD de 132 X 64 pixels
- 4 clés soft.
- Ajustement volume, sélection de sonnerie
- Multilingue
- 2 ports RJ45 et un port pour casque d'écoute.
- Supporte alimentation PoE

Casque d'écoute Yealink YHS32 pour agents (sur téléphones T22P)



Casque Yealink YHS32

- Microphone avec réduction de bruit ambiant
- Cordon à branchement rapide
- Ultra léger seulement 50gr.
- Confortable pour usage quotidien
- Rotation du microphone de 330°
- Bande de tête flexible, oreillette de grande dimension
- Adaptateur sans fil disponible

Veillez noter :

Plusieurs autres modèles de postes téléphoniques sont disponibles incluant :

- Mains libres pour salles de conférence
- Sans fil Wi-Fi ou DECT

La configuration finale des équipements pourrait varier selon les choix et les disponibilités.

Fin du document.