

Votre Centrale de Réservations...

**...est généralement le premier contact de votre client
avec votre établissement hôtelier.**

En connaissez-vous l'efficacité ?

Que vous ayez une centrale de 2 ou 20 agents, pour une ou plusieurs propriétés, les besoins sont les mêmes.

Connaissez-vous les statistiques de votre centrale de réservations?

- Nombre d'appels traités par agent
- Durée moyenne des appels par agent
- Périodes d'achalandage
- Temps d'attente moyen de vos clients
- Temps d'attente moyen tolérable par vos clients
- Ratio d'appels non-complétés (clients en attente qui raccrochent)
- Taux de succès moyen
- Taux de succès par agent
- Appels pour modification ou annulation
- L'origine géographique de vos appels

Pour les ventes complétées, en connaissez-vous la composition ?

- Certificats cadeau
- Réservations corpos
- Réservations individuelles
- Réservations de groupes

Quand une vente n'est pas complétée est-ce ?

- Le prix
- La disponibilité
- Restriction du séjour
- Demande d'info seulement

Multipropriétés

- Regroupez les activités
- Uniformisez les procédures
- Améliorez la qualité des contacts clients
- Profitez des économies réalisées

Si vous investissez dans une publicité, avez vous des statistiques sur le retour ?

Ces informations nécessaires à la bonne gestion de la Centrale vous sont-elles disponibles facilement ?

En cas de litige avec un client, pouvez-vous rapidement produire l'enregistrement de la conversation lors de sa réservation ?

***“L'information exacte est essentielle”
“La mise à jour de cette information est d'une grande valeur”***

Caractéristiques générales de la DAA:

- Système autonome et indépendant du système téléphonique en place
- S'installe "derrière" votre PBX en place
- Intégrée dans notre solution STAT-HVS/ IP-PBX
- Les postes d'agents sont de technologie IP et reliés à la DAA de CDS
- Supporte les agents externes (agents en télétravail)
- Capacité du système selon besoins

Les Modules comprennent:

- Réponses et Messages de patience en attente
- Files d'attente programmables ou acheminements selon autres paramètres comme client VIP etc.
- Écrans d'agents avec statut des agents et nombre d'appels en attente
- Messagerie vocale en cas de non disponibilité d'agents
- Fonctions "Conclusions d'appels" (*wrap-up*) forcée ou volontaire et ses rapports. Les agents pourront saisir les codes de résultats pertinents pour statistiques.
- *RTD*, affichage en temps réel des activités de la centrale sur écran géant
- Tous les rapports avec interface Web
 - Sommaire journalier par agent
 - Temps en attente par agent
 - Etc.
- Export des données de rapports vers Excel (CSV) ou HTML
- Et plus...

En option :

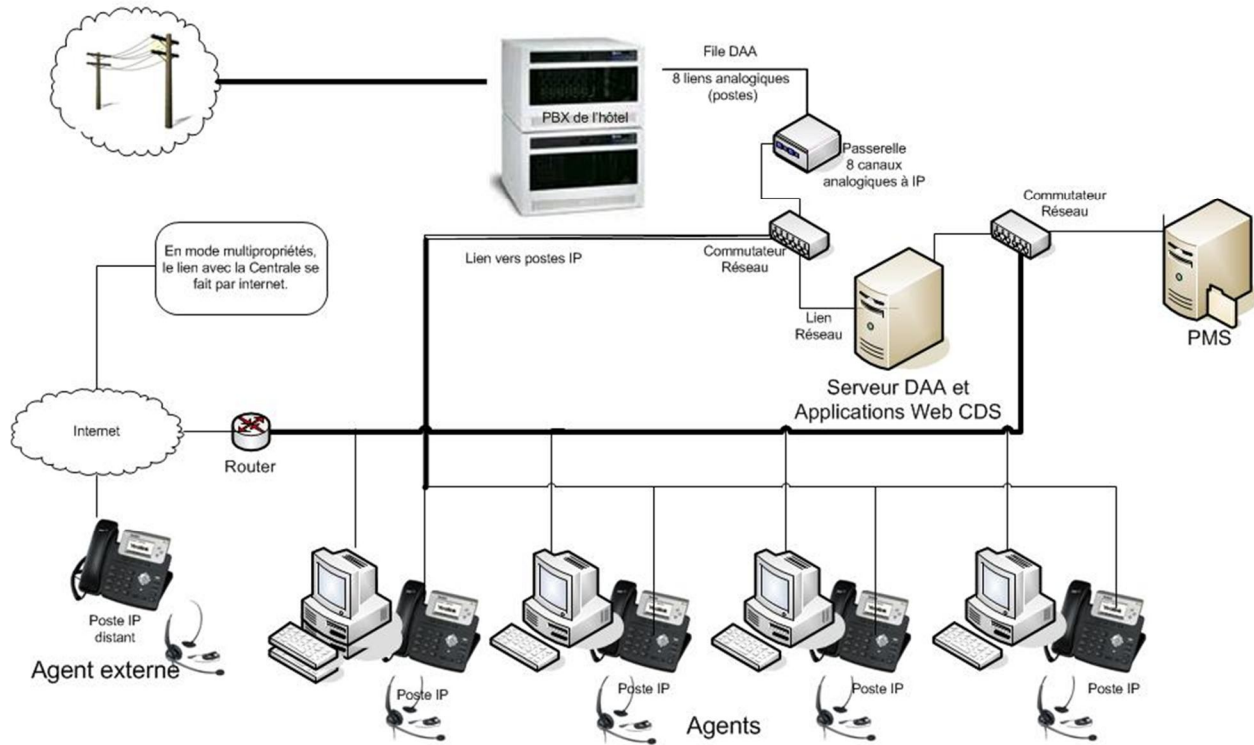
- Lien avec votre PMS pour montée de fiches de client (Pop-Up)¹
 - reconnu selon le numéro de l'appelant
 - reconnu selon un code VIP entré par le client
- L'Enregistrement des conversations permet aussi la saisie du numéro de réservation pour indexation et recherche rapide.

Le schéma de la page suivante illustre une installation typique dans un environnement hôtelier derrière un PBX existant.

¹ Votre PMS devra supporter les requêtes standard

Réservations

Schéma DAA derrière PBX existant.



Groupe Communications CDS
Août 2011

Les environnements multipropriétés avec PBX conventionnels ou avec STAT-HVS / IP-PBX sont aussi disponibles.

Fin du document