

Коммуникационные решения в сфере гостиничного бизнеса: IP к Вашим услугам



Корпоративные коммуникационные решения
Июль, 2008



- Решения Alcatel-Lucent в сфере гостиничного бизнеса
- Наши Достижения
- Заключение



2

Решения Alcatel-Lucent в сфере гостиничного бизнеса

Alcatel-Lucent IP решения в сфере гостиничного бизнеса

Улучшенный прием гостей

Новый и повышенный доход

Ежедневная координация
для инфраструктур гостеприимства





Персональная или групповая регистрация

Автоматическое предоставление голосовой почты, языка, предоплаты, имени, рода занятия, доступа к внешней линии

Особый реестр гостей

Обслуживание в номере

Управление номером (всего одно нажатие на клавишу телефона, установленного в номере):

- убрать
- свободно и др.

Учёт

- Ресепшн имеет полный доступ ко всем звонкам и может их самостоятельно распределять



Динамические номера-люкс

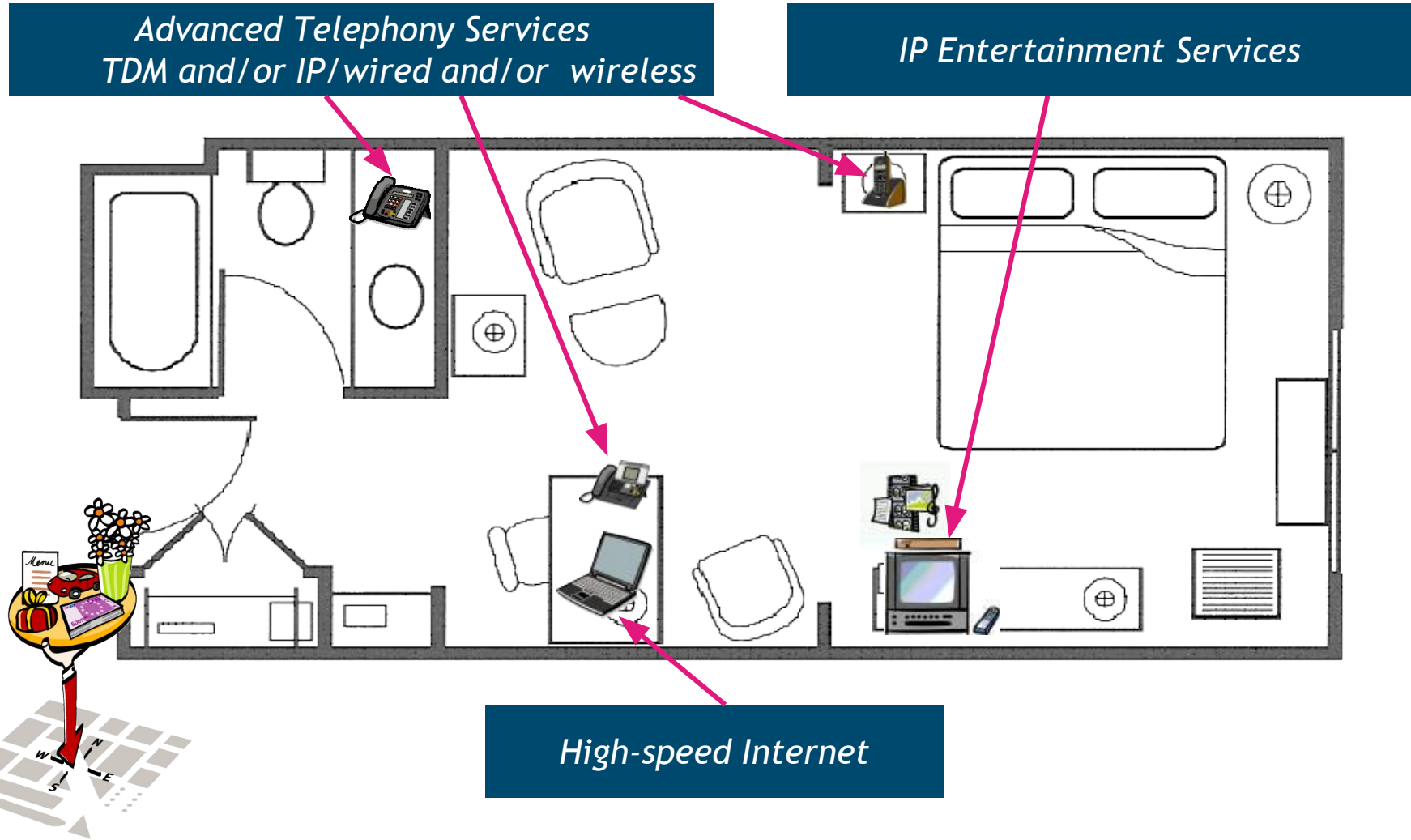
- Несколько телефонных аппаратов в одном номере и всего один гость, имеющий к ним доступ

Личный или групповой расчет с автоматической:

- Отменой к прямому доступу
- Отключением почтового ящика
- Уведомлением о голосовых сообщениях
- Отменой ожидающий сообщений
- Отменой статуса не беспокоить
- Отменой доступа к внешней линии

Общий счёт при выезде за телефонные и другие услуги

Улучшенный прием гостей В номере



Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги



Доступ к внутренним номерам (Rotating DID)

Ускоренный набор к услугам гостиницы (one touch)

- Всегда к вашим услугам
- Срочная помощь

Не беспокоить (DND)

Многочисленные звонки- «будильник» или напоминающие сигналы о сообщениях

Ограничение звонков

Переезд в другой номер

Частичный расчёт

Активация телефона в номере при заезде гостя

Интегрированная внутренняя система приветственных звуковых сообщений

Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги

VIP услуги на IP Touch™ телефонах



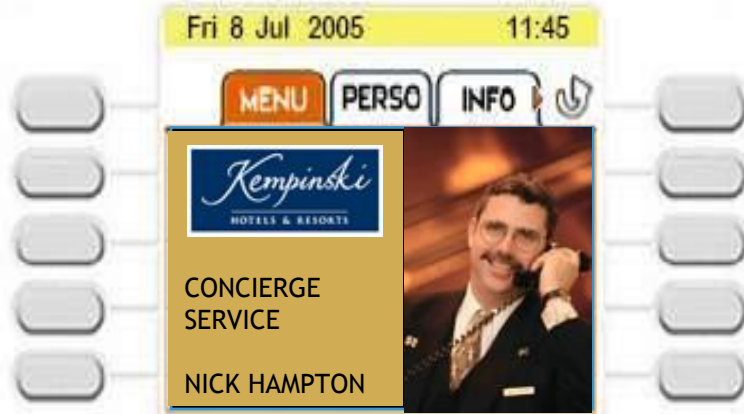
Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги гостеприимства

Новые нетрадиционные возможности телефона

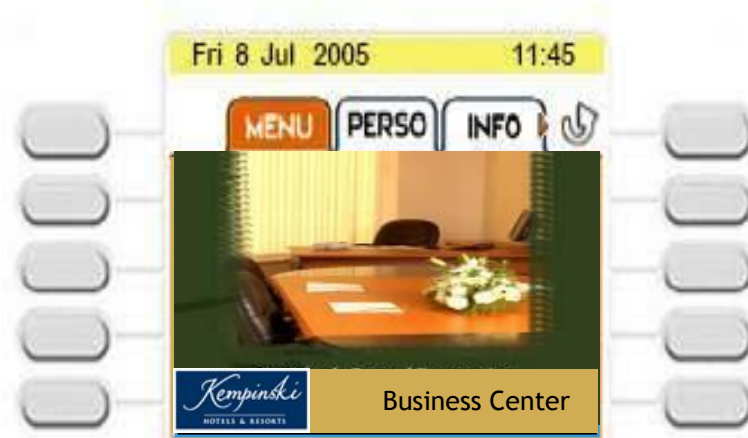
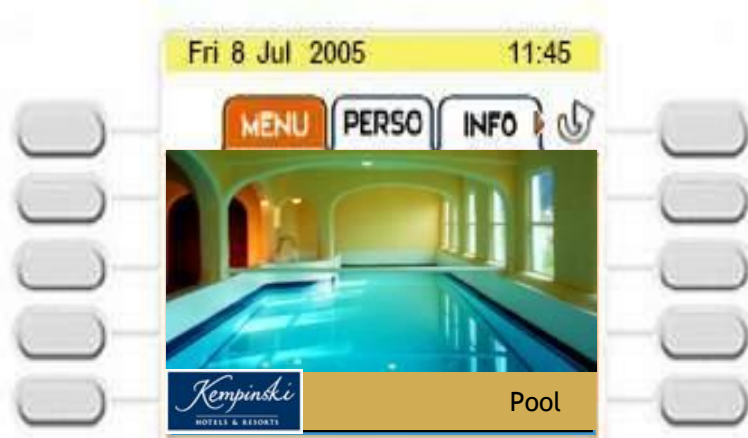


Улучшенный прием гостей В номере: С кем я говорю?



Улучшенный прием гостей

В номере: Информация об услугах гостиницы

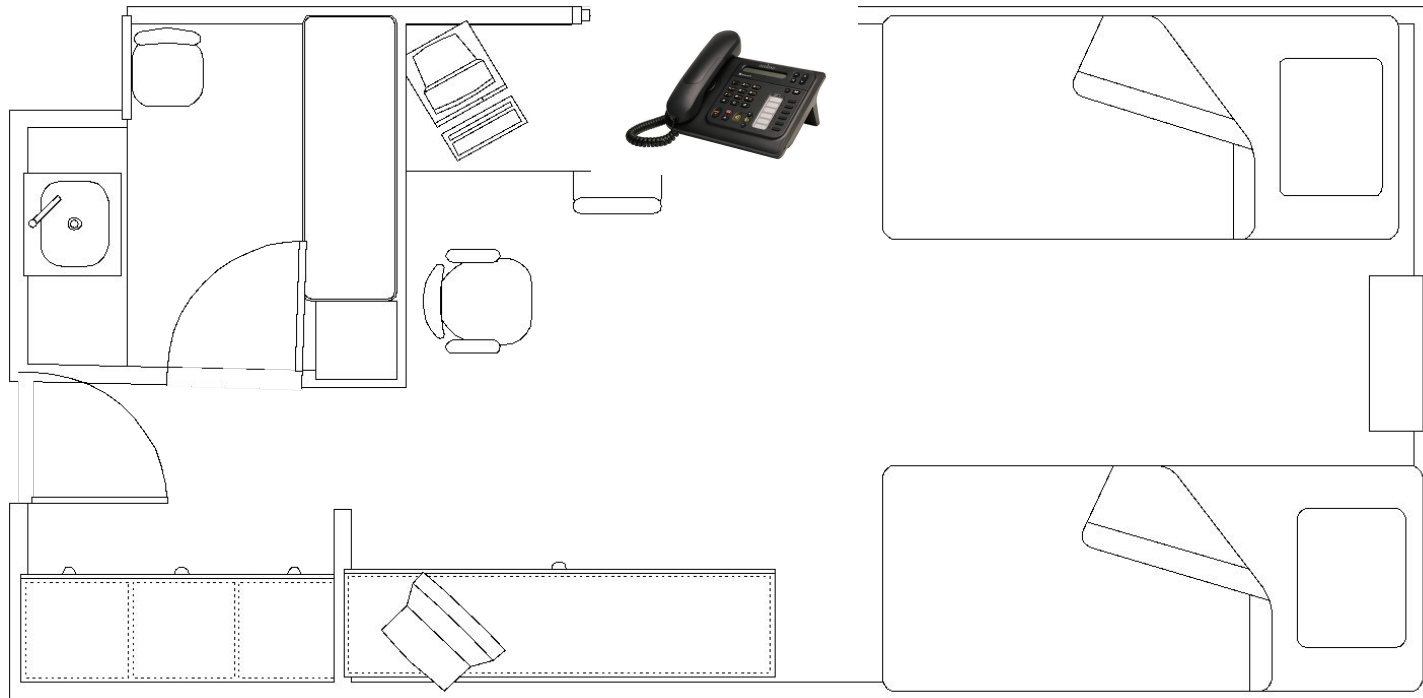


Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги

Пример простой конфигурации номера

IP Touch 4008



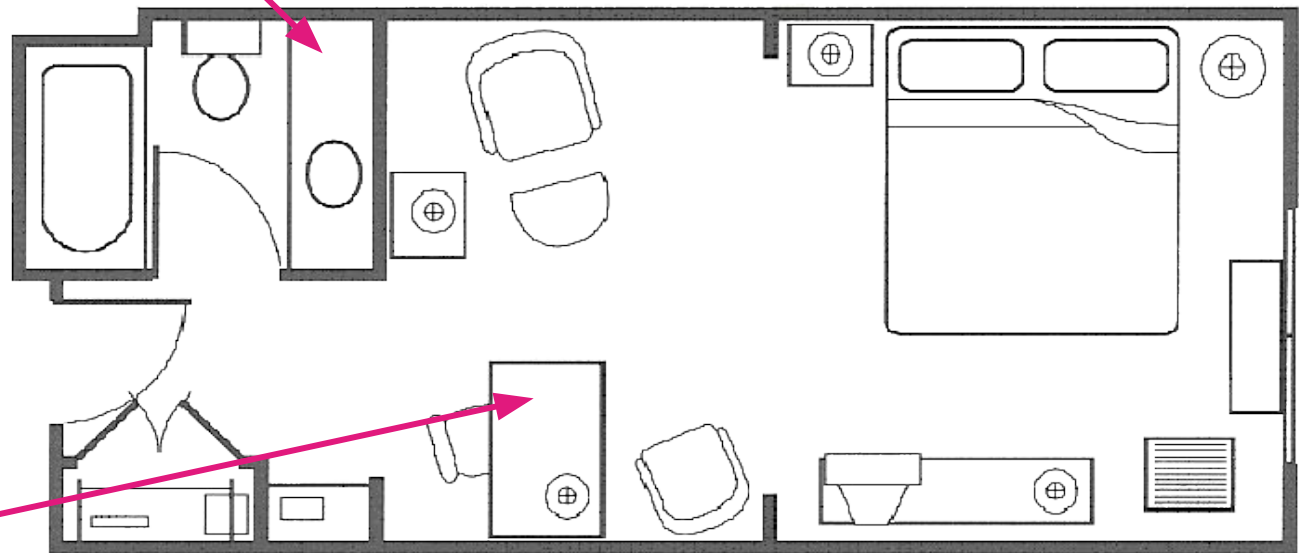
Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги

Пример стандартной конфигурации номера

Added guest value

- High-speed Internet
- External source of music
- Assign speed dial to radio station, or tape music, etc.
- Music stops as soon as you receive a call



IP Touch 4038

Hotel room with IP Touch phone (desk or bed-side) and wall-mounted IP phone in the bath room

Пример конфигурации для номеров junior suite

Added guest value:

Full guest information on IP Touch

Use of XML applications

- Guest entrance surveillance
- Hotel directory online
- Integrated high speed



Door Camera



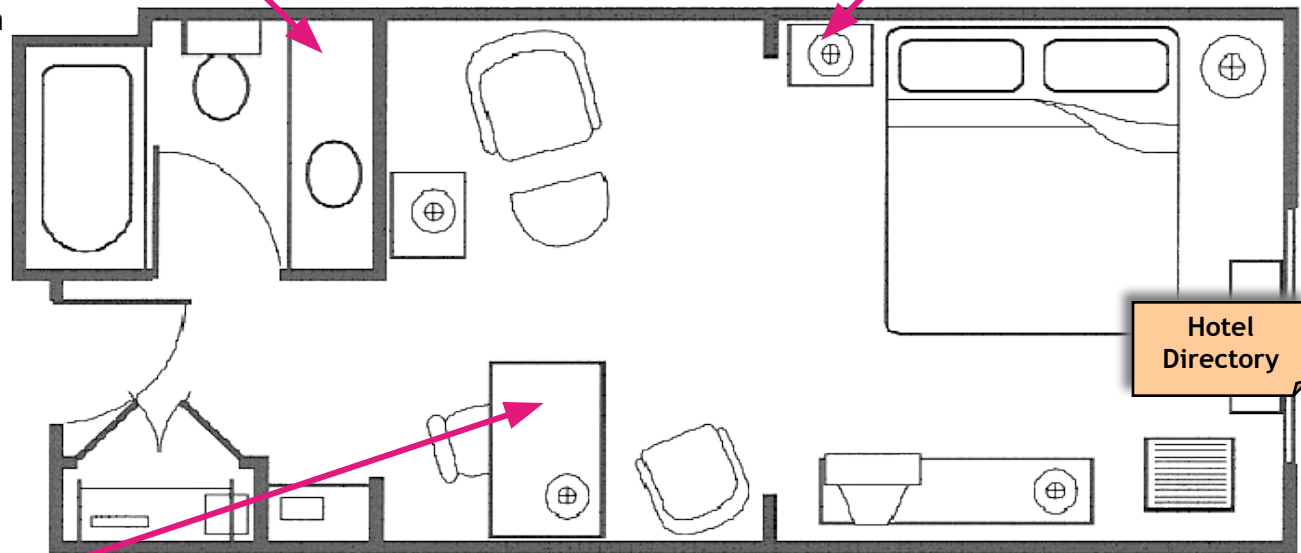
IP Touch 4038



IP Touch 4008



Mobile IP Touch



Full IP hotel room with IP Touch (desk) phone, IP mobile device (bed-side) and wall-mounted IP phone in the bath room

Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги

Пример конфигурации для номеров-люкс

Added guest value:

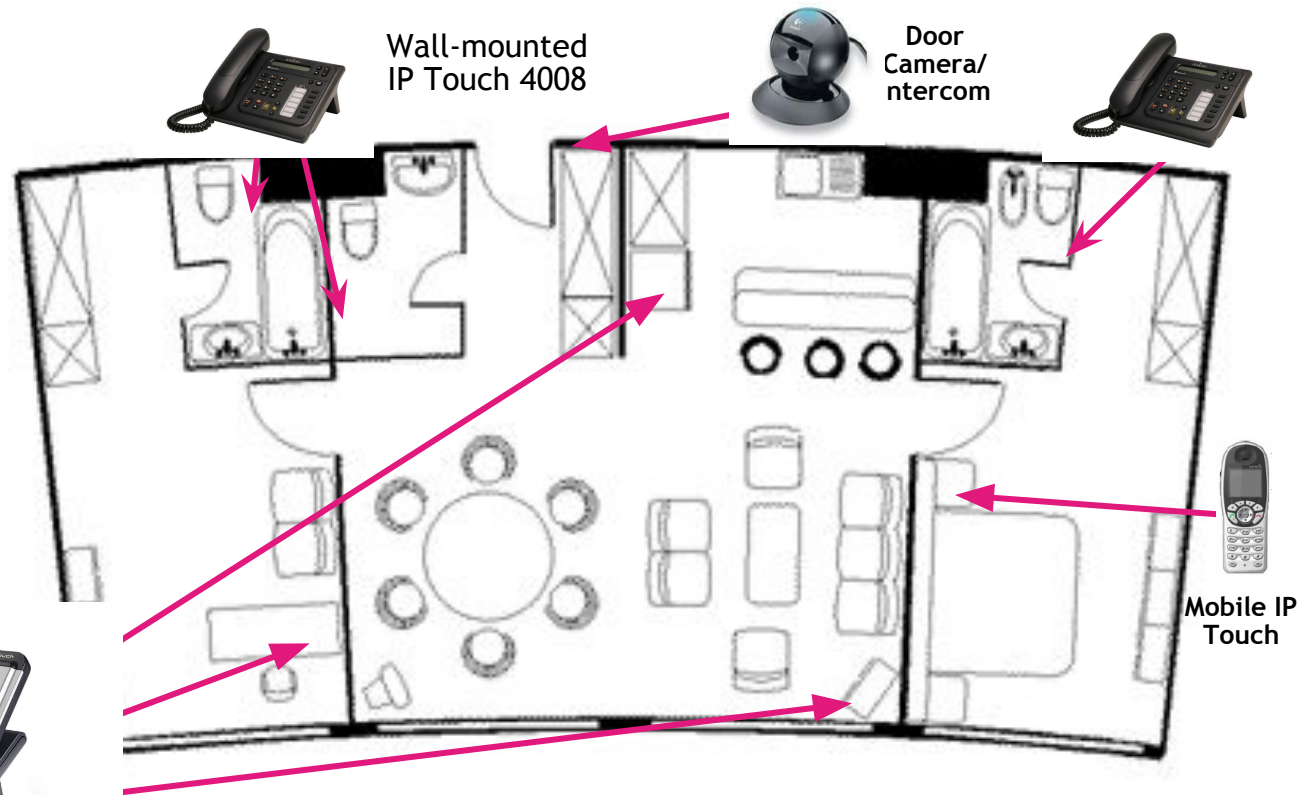
Full guest information on IP Touch and total mobility

- [Bluetooth® handset](#)
- Mobile IP Touch
- Use of XML applications such as
- Guest entrance surveillance
- Hotel directory online
- Integrated high speed

Ho
Dire



IP Touch 4068 with Bluetooth handset



Wall-mounted IP Touch 4008

Door Camera/intercom

Mobile IP Touch



Доступ к высокоскоростному интернету

- Большинство бизнесменов путешествует со своим компьютером
 - Благодаря высокоскоростному подключению вы получаете быстрый доступ к почте
- Доступ можно разрешить в течение установленного срока
- Счета по усмотрению гостей могут быть персонализированы
- Разнообразные возможности доступа
 - Защищенный логин и пароль



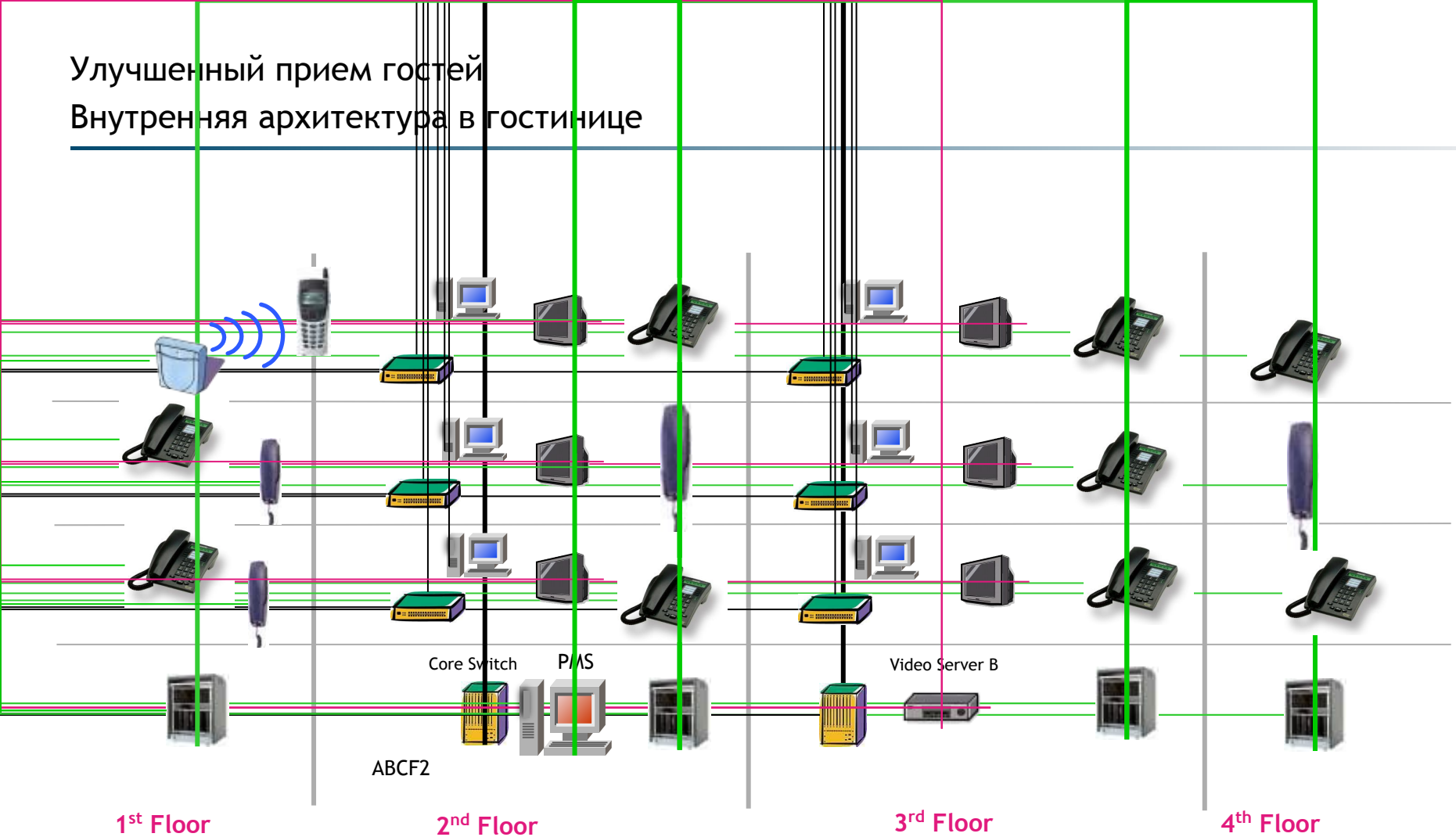
Проводные или беспроводные решения

Решения Alcatel-Lucent удовлетворяют всем потребностям:

- Серия OmniSwitch
 - Wired LAN converged IP
 - Wireless LAN (Wi-Fi®)
- ADSL-based
 - Wired-решения, использующие внутреннюю инфраструктуру
 - Незаметная миграция на IP там, где это необходимо
 - Использование существующей инфраструктуры для передачи данных

Улучшенный прием гостей

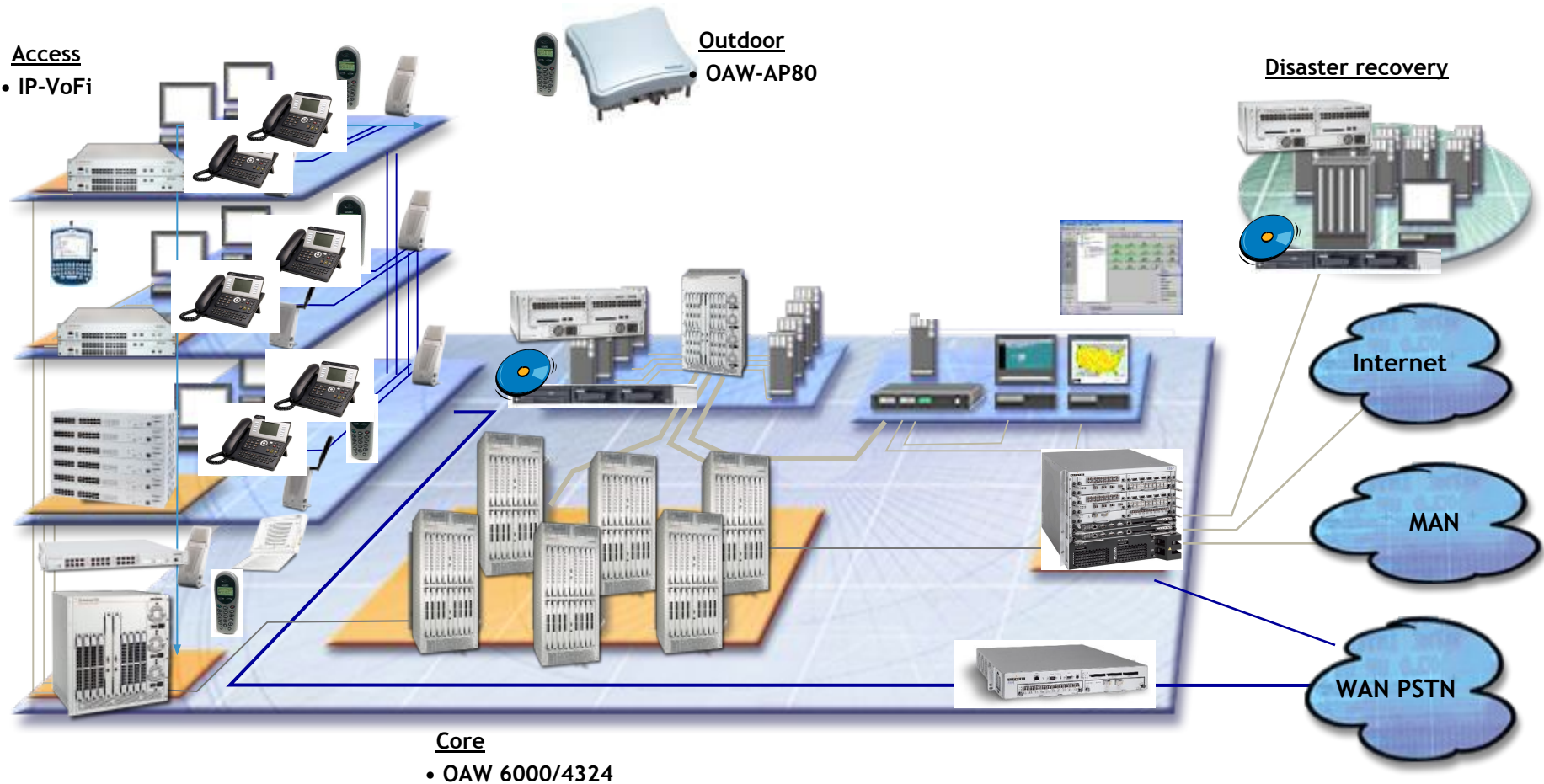
Внутренняя архитектура в гостинице



По определенному типу кабеля для Triple-play услуг:
RJ-45 для Интернета, соах для видео, RJ-11 для голоса

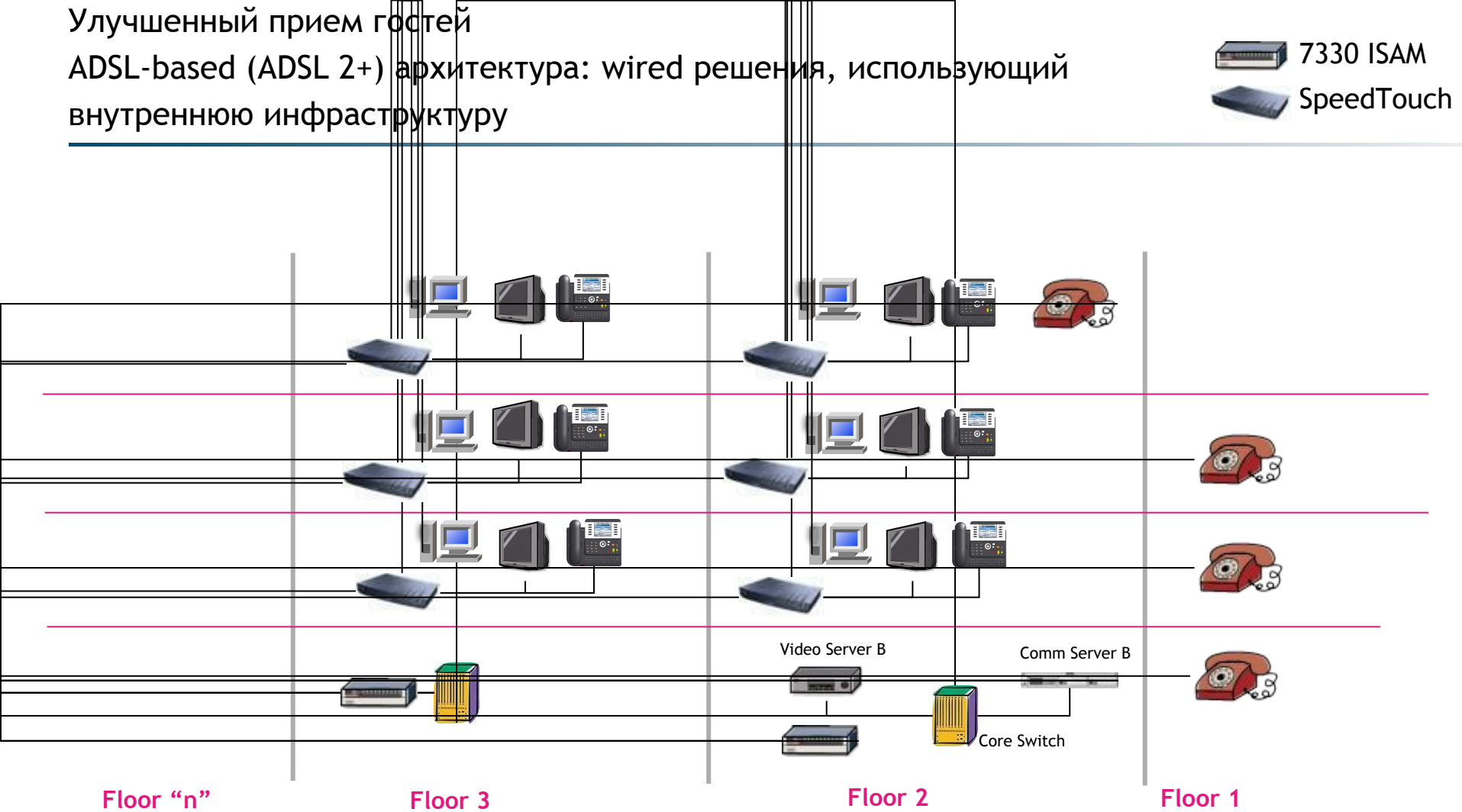
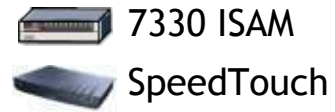
Улучшенный прием гостей

OmniSwitch™ серия: wired и wireless конвергентная IP архитектура



Улучшенный прием гостей

ADSL-based (ADSL 2+) архитектура: wired решения, использующий внутреннюю инфраструктуру



IP основа + DSL дистрибуция = интернет + VoD + VoIP = больше услуг

IPTV интеграция

- Интеграция телефонного доступа с телевидением, VoD, Интернет ТВ и играми (triple-play интеграция)
- Удобный в использовании телефонный контроль с пульта с click-to-connect параметром, который даёт личный доступ к этим услугам с ТВ
- Улучшенное качество передачи голоса с IP Touch



IPTV интеграция упрощает коммуникации, делая доступными новые услуги через меню телевизора. Например, предлагая интерактивное меню с такими услугами как кейтеринг, услуги прачечной, услуги для гостей и ресепшн.



Высокоскоростной доступ в интернет

- Проводной или беспроводной
- Дополнительная услуга для участников конференции
- Разнообразные возможности доступа и защиты
 - Защищенный логин и пароль,
- Расчет на усмотрение гостиницы

Беспроводные телефоны (IP или TDM) для участников

Беспроводные телефоны (IP или TDM) в номерах для гостей

- Отвечайте на звонки и звоните в любом месте
- Разнообразные телефоны в номере: проводные и беспроводные

Беспроводное покрытие в открытых местах

- Лобби, коридоры, номера-люкс
- Предоставление высокоскоростного и защищённого доступа в интернет и интранет для:
- Wi-Fi ноутбуков, Wi-Fi- с поддержкой PDA

Разные возможности доступа/защиты

- Логин и пароль
- Ограничение во времени, объем скаченной информации, и т.д.



Улучшенный прием гостей В Эмират Палас ***** в городе Абу Дабби



Улучшенный прием гостей В Эмират Палас ***** в городе Абу Даби



Улучшенный прием гостей

Новый и растущий доход

Ежедневная координация для
инфраструктур гостеприимства





Новый перечень услуг:

- Контрольное наблюдение/послушивание ребёнка
- Персонализация
- XML-базированные программы
- Погода
- Наблюдение входа гостей
- Будильник

Дополнительные услуги могут быть разработаны благодаря широкому спектру решений Alcatel-Lucent

Новый и растущий доход

Меню гостиничного пакета услуг



Новый и растущий доход

Персонализация



Персонализация языка

- Голосовой гид и напоминания на языке гостя

Индивидуальный ответ на звонки гостей

- Сотрудники автоматически знают: Имя, язык, номер и VIP гостя
- Детали сохранены в PMS во время регистрации

Персонализация на телефоне IP Touch

Приветствие, о гостиницы, и т.д.

Новый и растущий доход XML программы


香格里拉酒店集團
SHANGRI-LA
HOTELS and RESORTS

欢迎光临
Matthew Li

We are honoured to be of service to you and hope you will enjoy your stay with us.



*Is the bar open?
Where is the restaurant?*

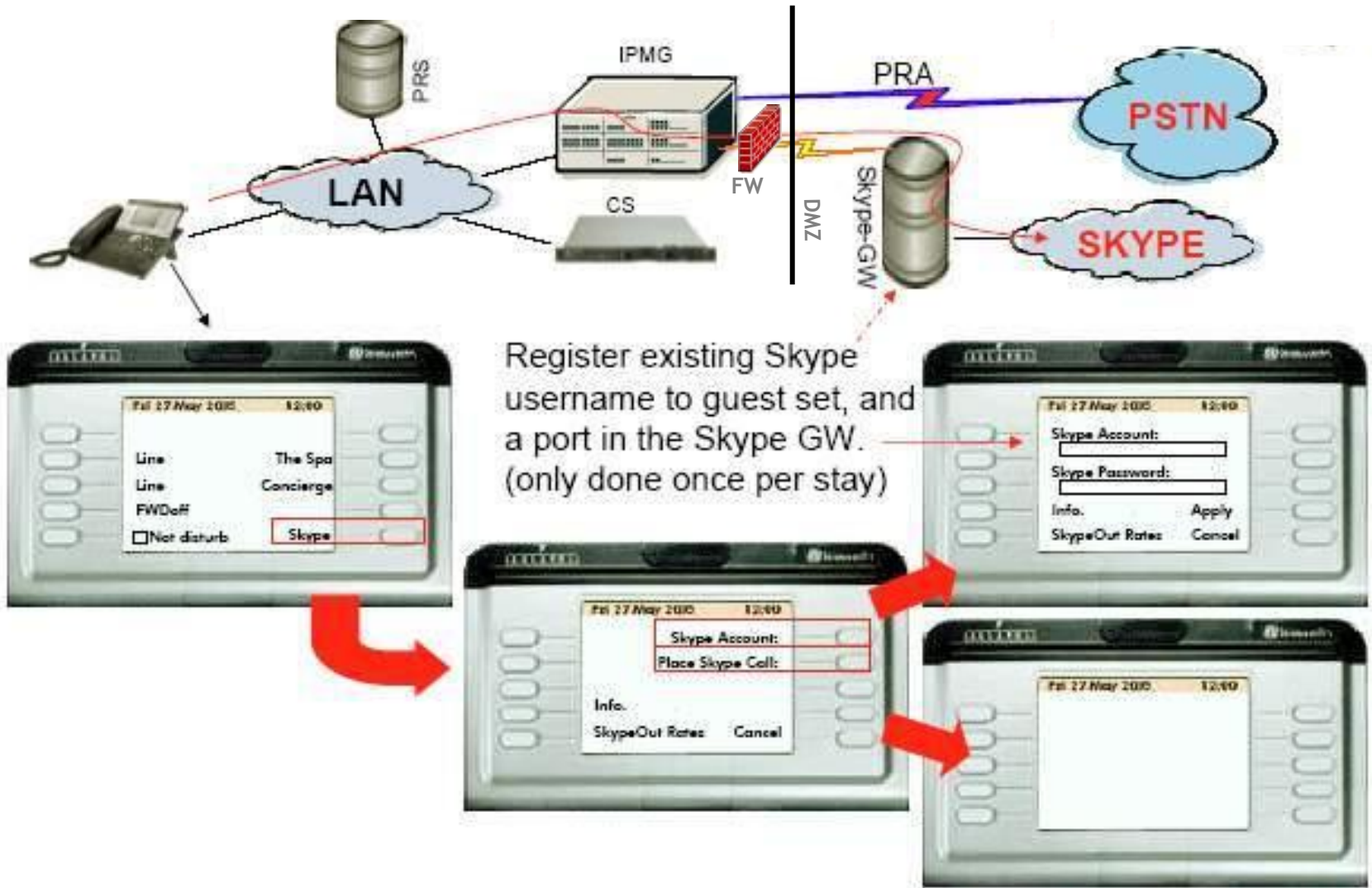


Новый и растущий доход

Погода/Наблюдение входа гостей



Новый и растущий доход Skype gateway



Register existing Skype username to guest set, and a port in the Skype GW. (only done once per stay)

Новый и растущий доход

Звонки- «будильник»



Лучшее восприятие гостей

Новый и повышенный доход

Ежедневная координация
для инфраструктур гостеприимства



Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

Будьте всегда доступными, где бы вы не находились, с помощью всегда включённого режима отслеживания входящих звонков и соответствующей классификации их важности - “Never busy”

Взаимодействуйте с владельцем гостиницы и с менеджментом гостиничной сети, таким образом уменьшая расходы на путешествия

Предоставляйте услуги высокого уровня для ваших гостей



Решение базировано на профиле потребителей

Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства Сотрудничайте с администрацией гостиницы/руководителями

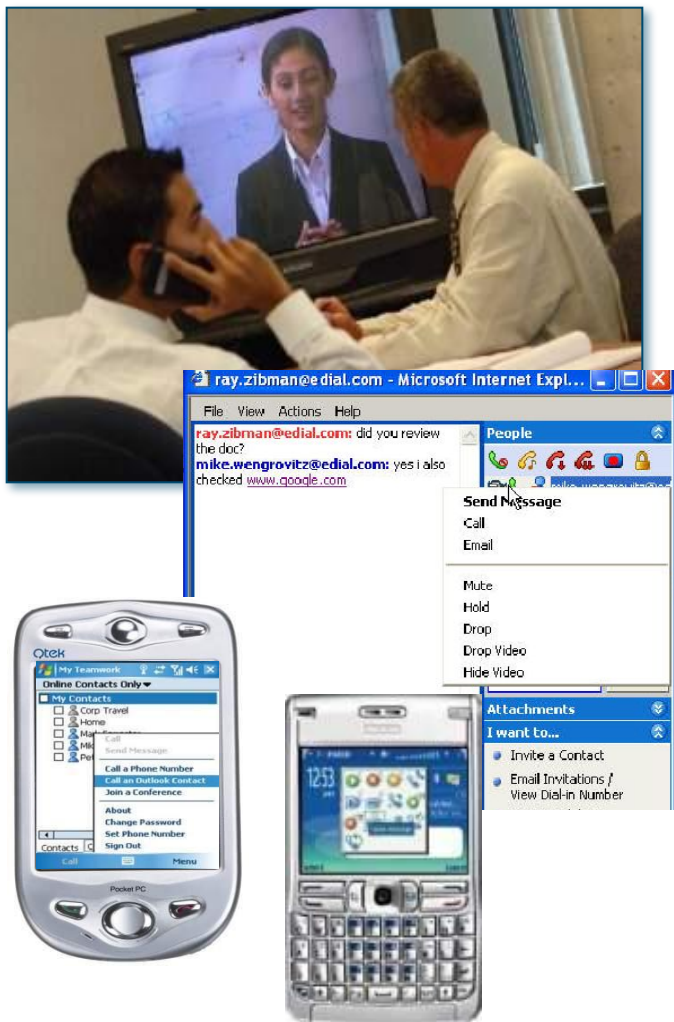
OmniTouch™ My Teamwork™ поможет вам быть всегда на связи с администрацией гостиницы

- Мгновенные сообщения
- Аудио-конференция с полным контролем
- Назначения времени/приглашение
- Виртуальные конференц-залы
- Создание списка
- Общий доступ к приложениям
- Интеграция видео-конференции

Современное расширение для сотового телефона Alcatel-Lucent

- Будьте всегда на связи, контролируя внешние и внутренние звонки на одном аппарате, где бы вы не были

Объединённые коммуникации



Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

Для администрации гостиницы



Будьте на связи: доступ и управление голосовыми сообщениями на любом аппарате в любом месте: телефон, PDA, интернет

- My Instant Communicator Messaging услуги

Будьте на связи : Администрация гостиницы всегда доступна вне зависимости от местонахождения и может переадресовать звонки на любой другой аппарат

- My Instant Communicator One Number услуги



Персонализация каждого гостя

- Все данные гостя загружаются в систему во время регистрации
- Сотрудники могут предоставить всю необходимую информацию по гостю по телефону:
 - Номер, ФИО, VIP услуги, язык, время звонка-«будильника» и т.д.
- Информация и модификация мгновенно отправляются на OmniPCX™ Enterprise через AHL
 - протестировано с более 100 программных обеспечений компьютера

Всего один счёт, включая голосовые коммуникации

При переезде в другой номер счёт, DDI номер, голосовые сообщения сохраняются



Дополнительные возможности для платформы персонального помощника

- Один компьютер для персонального помощника и PMS платформы и другие приложения
- Прямой набор по имени
- Информация о доступности, втором звонке и доступе к голосовой почте
- Не беспокоить

Можно специально назначить платформу персонального помощника

- Для резервации/забота о клиенте

Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства Для back office



Возможности для сотрудников

- Звоните-по-имени, ожидающие сообщения для гостей, и т.д.

Тонкое Wi-Fi решение

- Взаимодействие в режиме реального времени для назначения задач сотрудникам с помощью PDA с Wi-Fi
- Нахождение сотрудников в радиусе действия Wi-Fi даёт Вам возможность выбрать подходящего из них, для передачи запросов от гостей

Передовые услуги для сотрудников

- XML программы на IP Touch телефонах даёт
 - Доступ к программам дополнительного обслуживания номеров

Информация о гостинице



Центры приветствий для предложений лучших услуг для гостей как, например

- Бронирование - внутренняя и внешняя услуга
- Дополнительное обслуживание номеров и ресепшн - внутренний
- Услуги для гостей - объединенный ресепшн
 - Услуги прачечной, уборка, посыльный, ресепшн, оператор, дополнительное обслуживание номеров, и т. д.
 - Идентификация нужной услуги

С рентабельным решением

- Мастер установки для лёгкой инсталляции
- Разумное управление звонками гостей
- Автоматическое распределение звонков
- Контроль очереди

Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

Обращаете по-другому к гостям

Трансляция сообщения

- Передадите информацию об услугах для гостей в режиме реального времени
- Транслируете сигналы тревоги
- Передадите Вашим сотрудникам важную информацию в режиме



Notification and Broadcast

OmniTouch Automated Message Delivery System

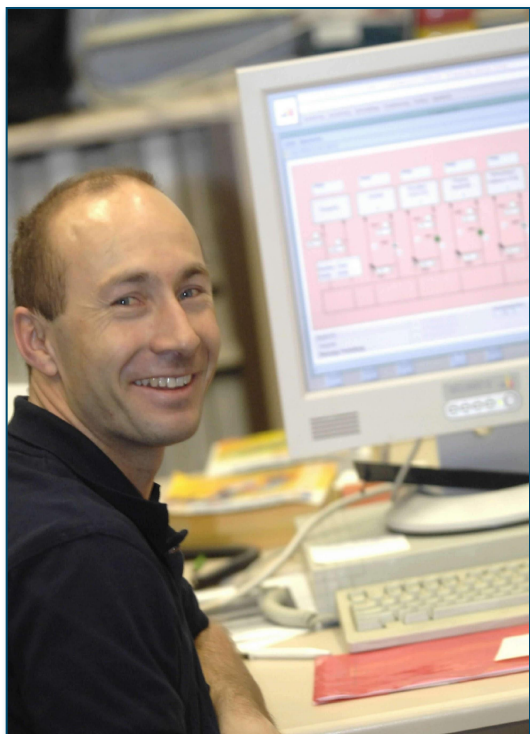
- Blast of business information
- Real-time notification



Уведомление

- Информации передается в случае вторжения, непредвиденной ситуации, запроса на услугу, и т. Д.
- Управление делопроизводством
- Голосовые и текстовые сообщения с важной информацией на проводные и беспроводные аппараты (Wi-Fi и DECT)
- Локализация с помощью беспроводной техно





OmniVista™ - упростить администратцию

- Поддерживает несколько сайтов со централизованной странички в Интернете
- Автоматические добавления, переезды и изменения
- Постоянный контроль аппаратов и ссылок
- Автоматический отчет, диагностика и решение мелких проблем
 - Интерфейс базированный в Интернете
 - Сигналы тревоги
 - Статистики
 - Анализ трафика

Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства Для IT менеджеров - легкость управления

Упростить администратцию - всеми программами можно управлять через интранет через веб-браузер

- Также возможна персонификация через serial CLI, Windows, Telnet, UNIX MGR и инсталляция wizard tool

Client /server model

Web-based management

IP address management

Directory-enabled application

Converged network supervision

LDAP directory

Configuration, allocation of features to users, ACD, call by name, barring, voice mailbox, ...

Multi-application platform:
Call accounting, topology, performance



Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

Конвергентные гибкие IT инфраструктуры



OmniPCX Enterprise

- 99.999% доступность
- Программа восстановления системы
- Дублирование системы
- Открытость
 - DHCP
 - LDAP
 - PMS
 - SIP
 - XML - Web сервисы
- Самый защищённый IP PBX

IP инфраструктура сети

- Легкое управление
 - Централизованное и защищённое управление
- Доступность
 - Интеллектуальная непрерывная маршрутизация
 - Резервирование питания
- Защита
 - IEEE 802.1X
- Конвергенция
 - Энергия через Ethernet
 - Качество услуг
 - Triple-play услуги

WLAN

LAN Edge

LAN Aggregation

LAN Core

WAN/MAN



OmniAccess
WLAN



OmniStack
6200



OmniSwitch
6850 / L



OmniSwitch
7000/9000

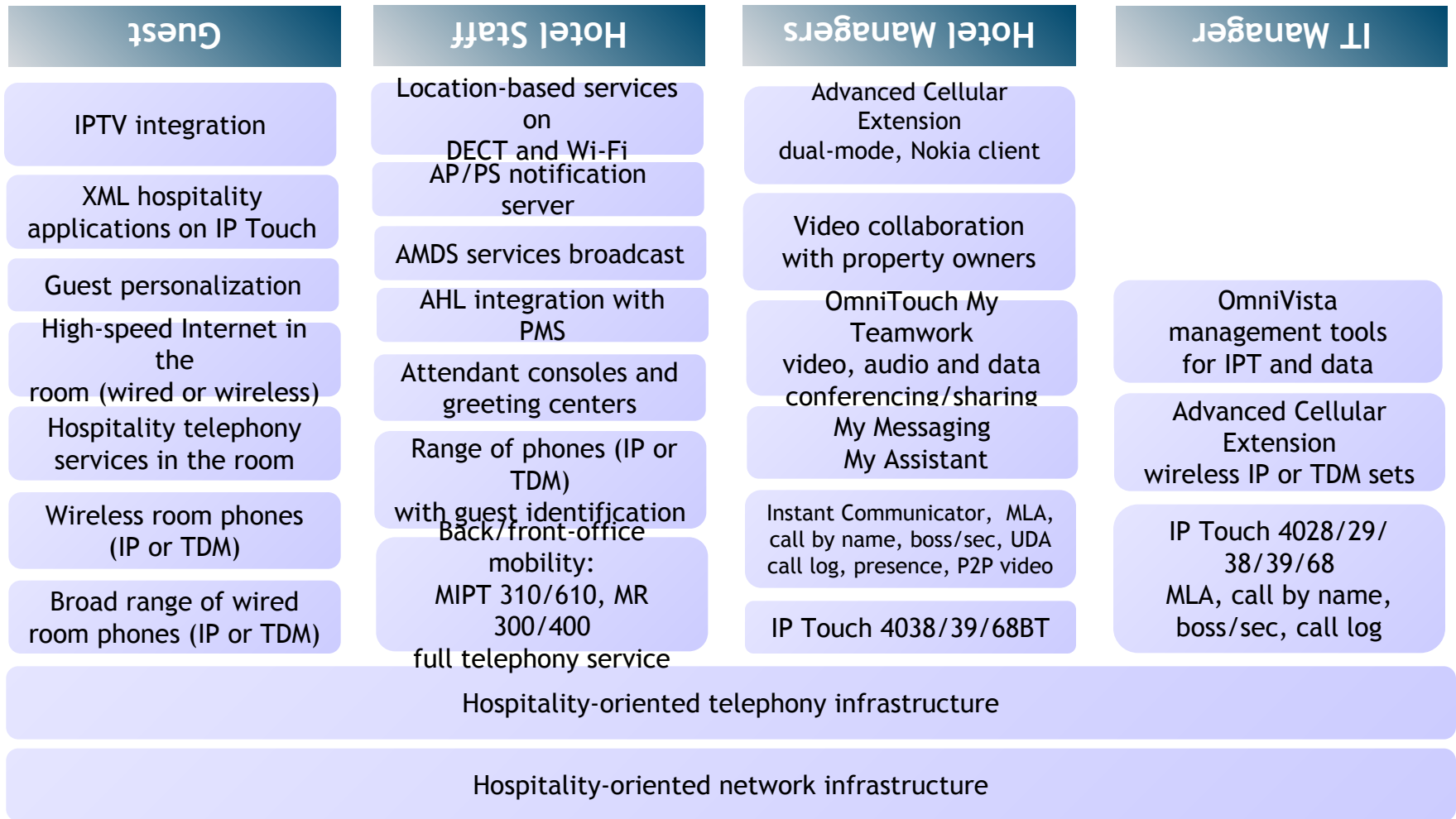


7450 ESS/
7750 SR



OmniAccess 700

Alcatel-Lucent: общий список решений Alcatel-Lucent для гостиничного бизнеса



Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства
всегда к вашим услугам

Многофункциональная экосистема для поддержки гостиничного бизнеса

Hospitality

Phones, alarms, XML



Hotel PMS link

and call accounting



Mobility and others





Alcatel-Lucent solution

- OmniPCX Enterprise for telephony and voice mail
- OnmiTouch Contact Center for guest reservations
- OmniSwitch for broadband access for each room and TV over IP and Wi-Fi
- Mobility - 300/400 DECT handsets

Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

High-performance voice communication with a convergence solution: Internet, VoIP, TVoIP

Data transfer facilities: wireless LAN and public Internet station

Staff always reachable with DECT handsets

One standardized billing system

Uniform system management

Financial benefits

- Turnover of 8.9 million Swiss Francs, looking to increase to 9.5 million in the following year



Alcatel-Lucent solution

- OmniPCX Enterprise for telephony and voice mail
- OnmiTouch Service Center for guest reservations
- OmniSwitch for data infrastructure



Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

- High-performance voice and data fully converged solution
- Data transfer facilities: wireless LAN and wired high-speed secure Internet access
- Customer-driven applications on in-room telephone sets
- Staff always reachable using wireless mobility
- Uniform billing of the system
- Uniform system management



Alcatel-Lucent solution

- OmniPCX Enterprise for telephony and voice mail
- OnmiTouch Contact Center for guest reservations
- OmniSwitch for data infrastructure



Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

- High-performance voice and data fully converged solution
- Data transfer facilities: wireless LAN and wired high-speed secure Internet access
- Customer-driven applications on in-room telephone sets
- Staff always reachable DECT
- Uniform billing of the system
- Uniform system management

3

Наши достижения

Наши клиенты



4

Заключение

Помните

Решения Alcatel-Lucent для гостиничного бизнеса предоставляют вам:

Различные услуги с помощью открытости систем связи, способных объединять и развивать Ваши идеи

Возможность увеличить эффективность ваших сотрудников, предоставляя им полный спектр услуг и программ по профилям пользователей, адаптируемых для улучшения их продуктивности

Smart operations с помощью современного, адаптируемого и всегда доступного набора решений для IP телефонии и передачи данных, проводной и беспроводной

The background is a dark blue gradient with several glowing fiber optic cables extending from the bottom towards the top. The cables are connected to small circular nodes. In the top-left and bottom-right corners, there are decorative patterns of small, light blue dots arranged in a grid.

www.alcatel-lucent.com