

# 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

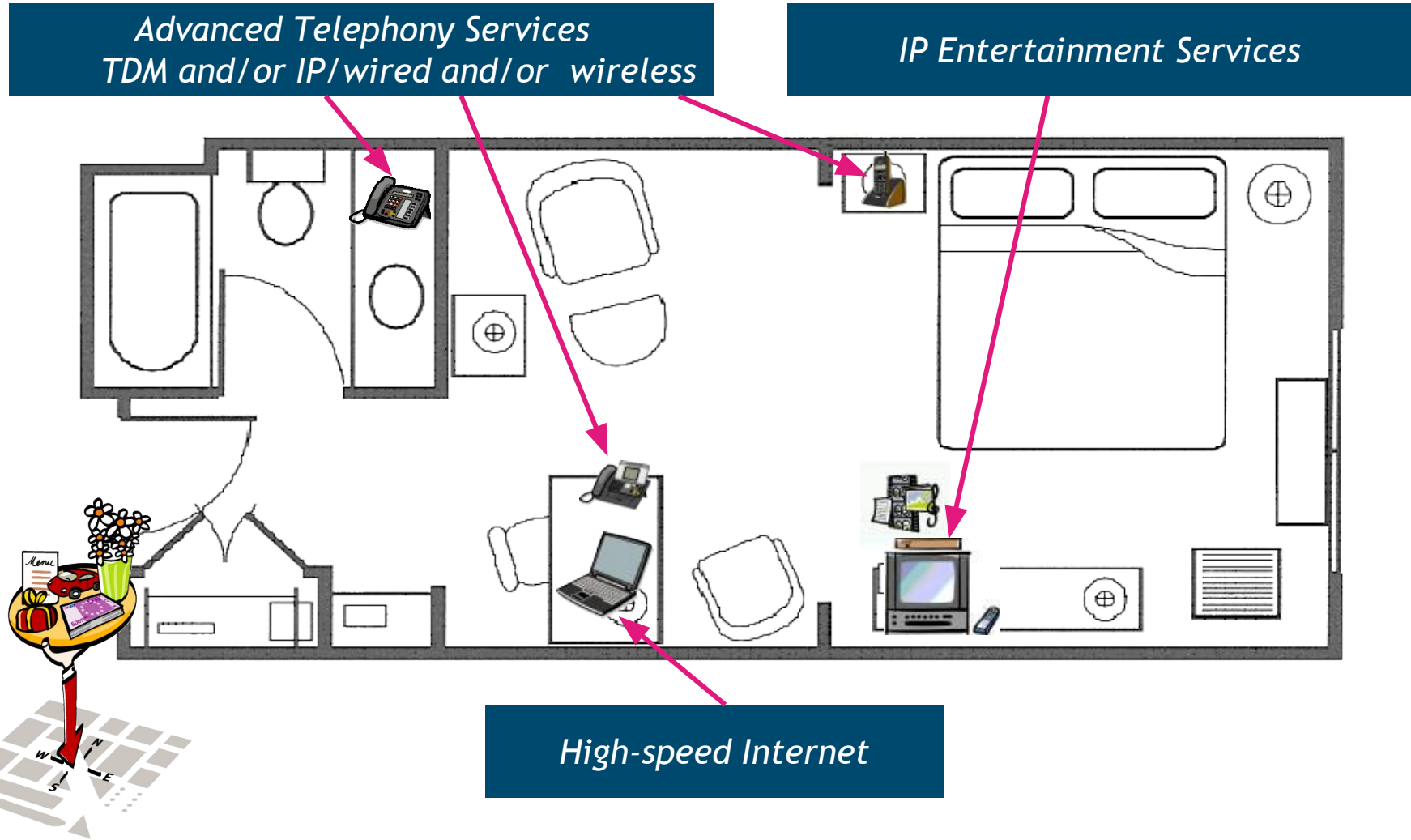
- Несколько телефонных аппаратов в одном номере и всего один гость, имеющий к ним доступ

### 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



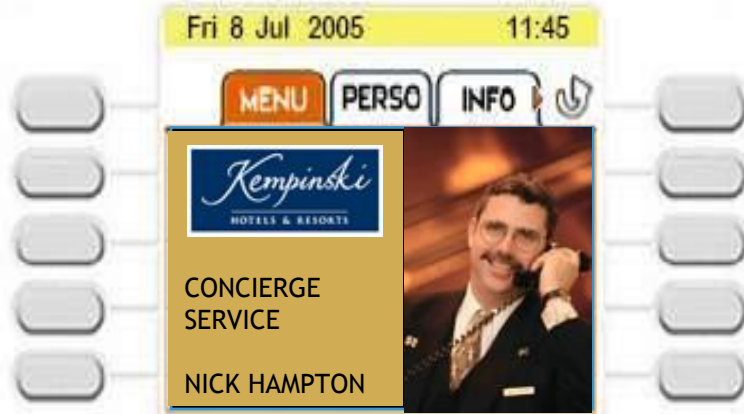
Улучшенный прием гостей

В номере: Передовые телефонные услуги гостеприимства

## Новые нетрадиционные возможности телефона

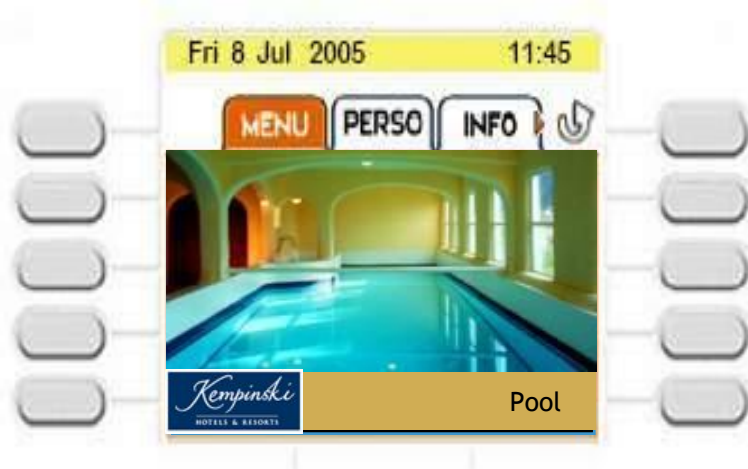


# Улучшенный прием гостей В номере: С кем я говорю?



# Улучшенный прием гостей

## В номере: Информация об услугах гостиницы

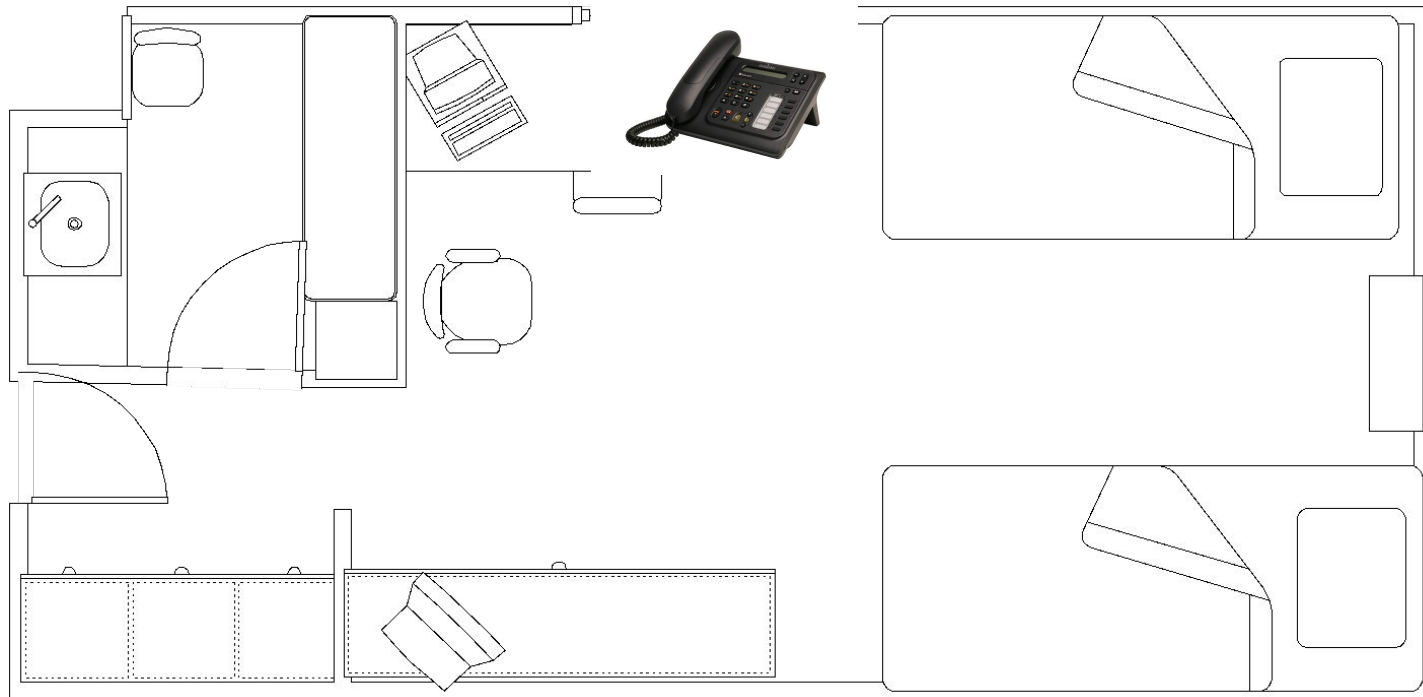


# Улучшенный прием гостей

## В номере: Передовые телефонные услуги

### Пример простой конфигурации номера

IP Touch 4008



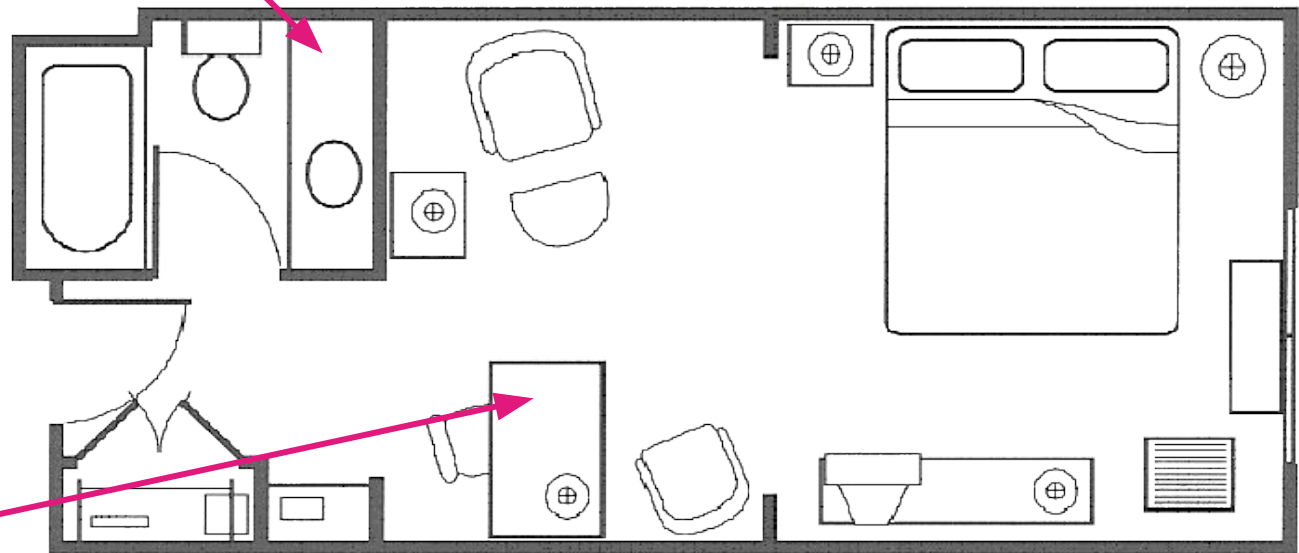
# Улучшенный прием гостей

## 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



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



IP Touch 4038

## 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



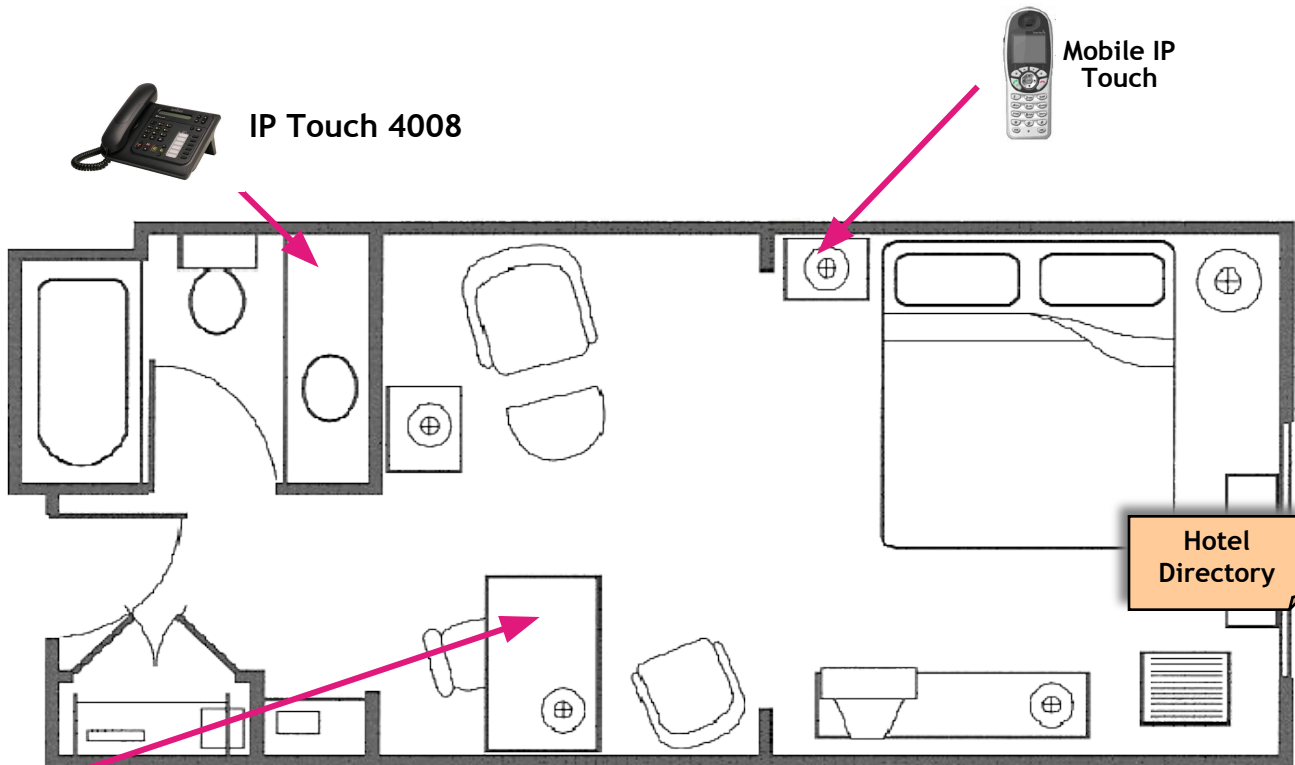
Door Camera



IP Touch 4038



IP Touch 4008



Mobile IP Touch

Hotel Directory

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

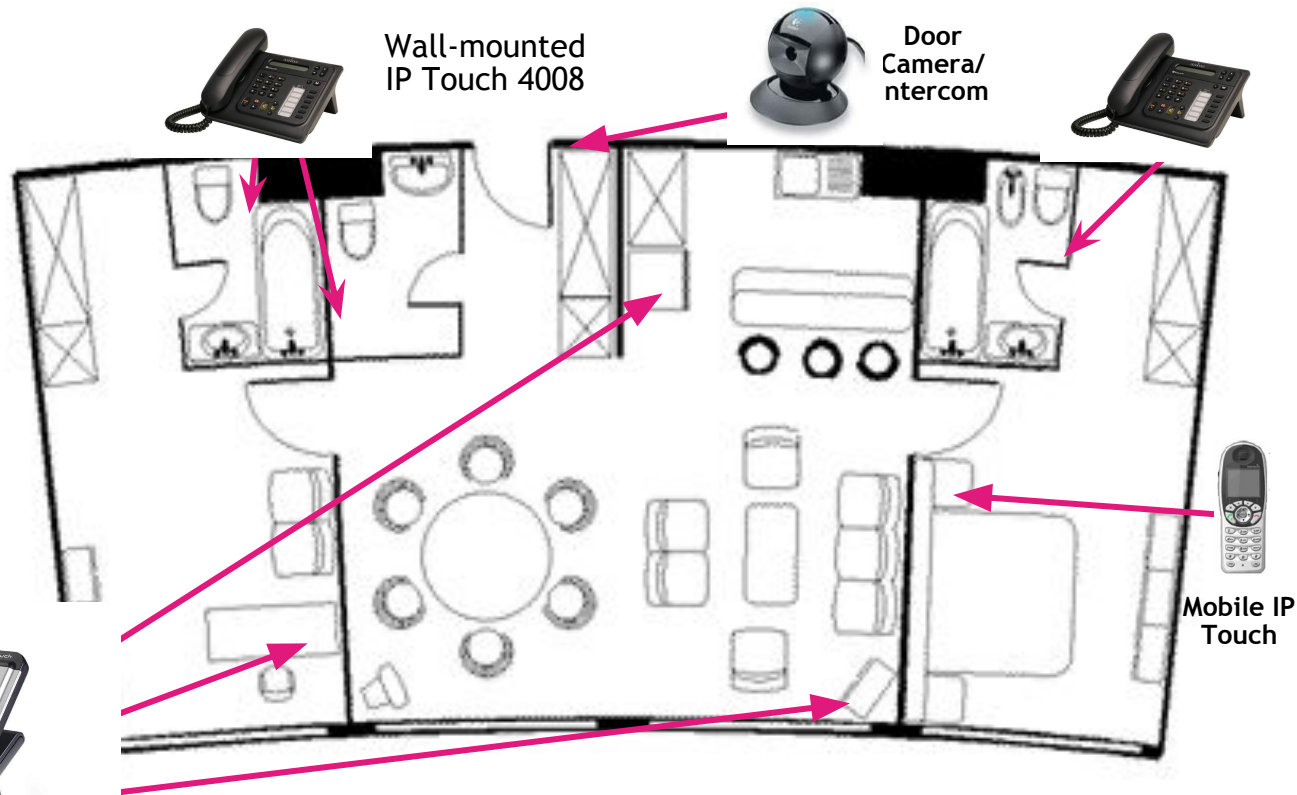
#### Added guest value:

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



IP Touch 4068 with Bluetooth handset







### 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

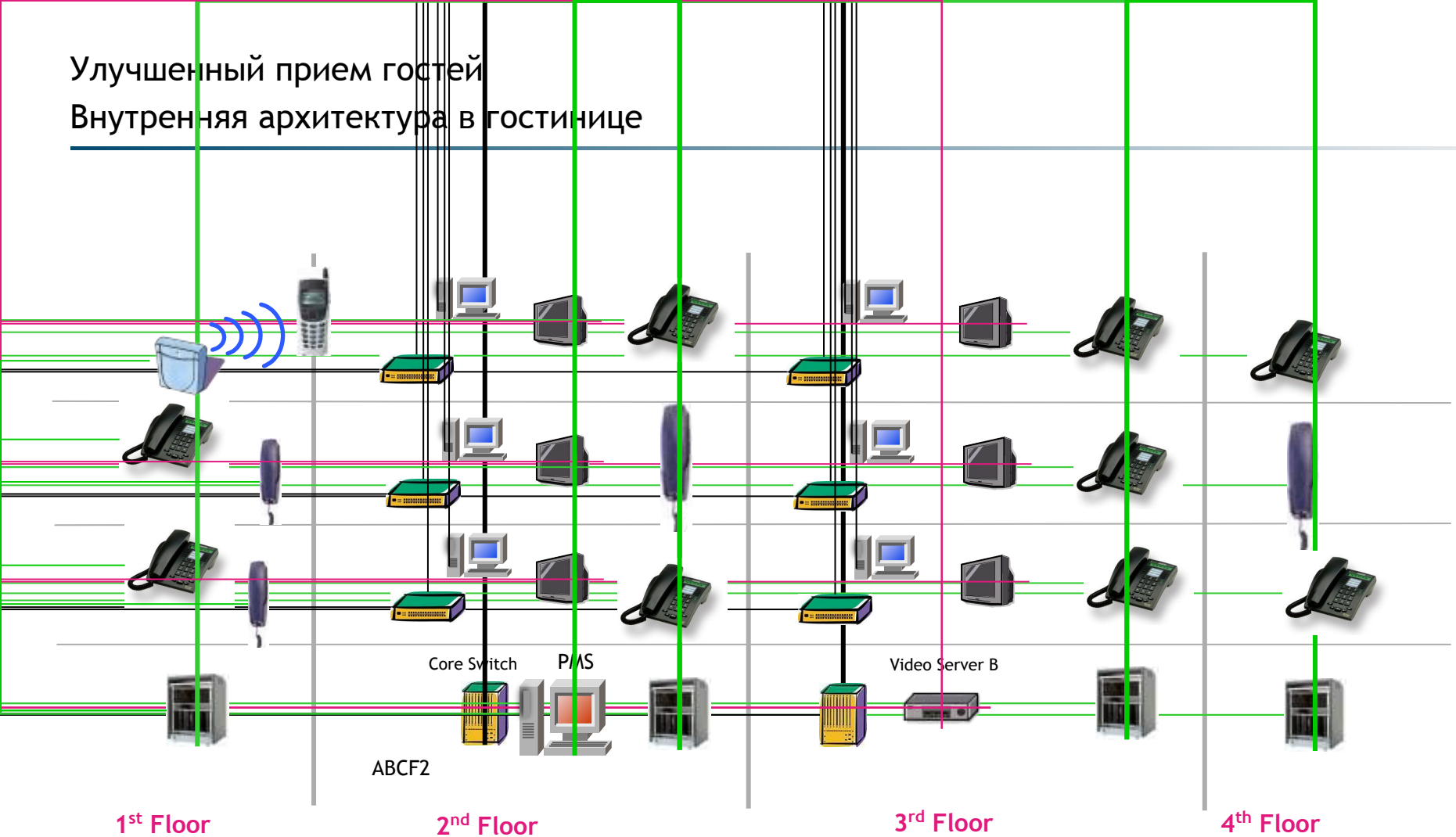


## Проводные или беспроводные решения

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

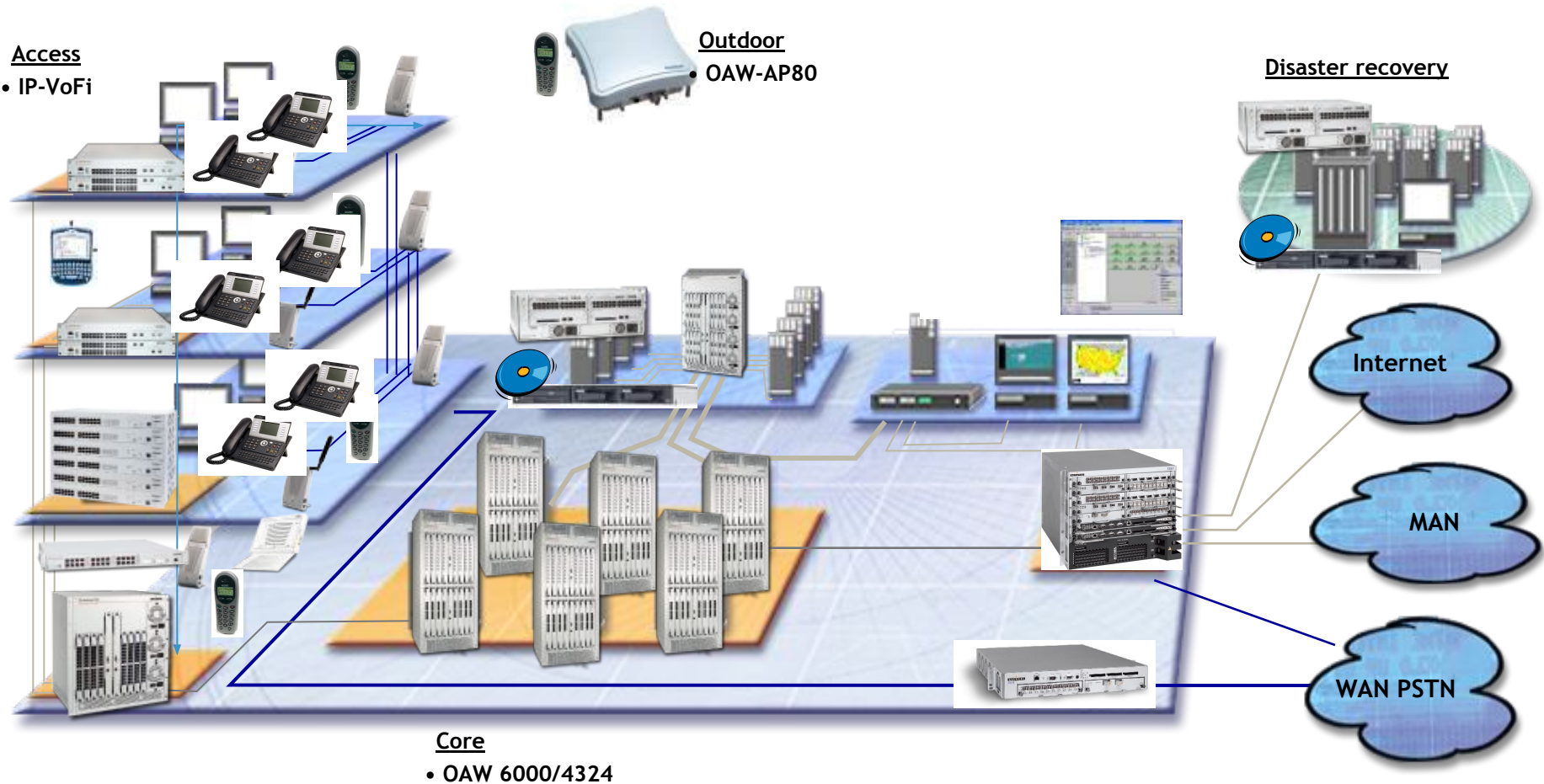
# Улучшенный прием гостей Внутренняя архитектура в гостинице



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

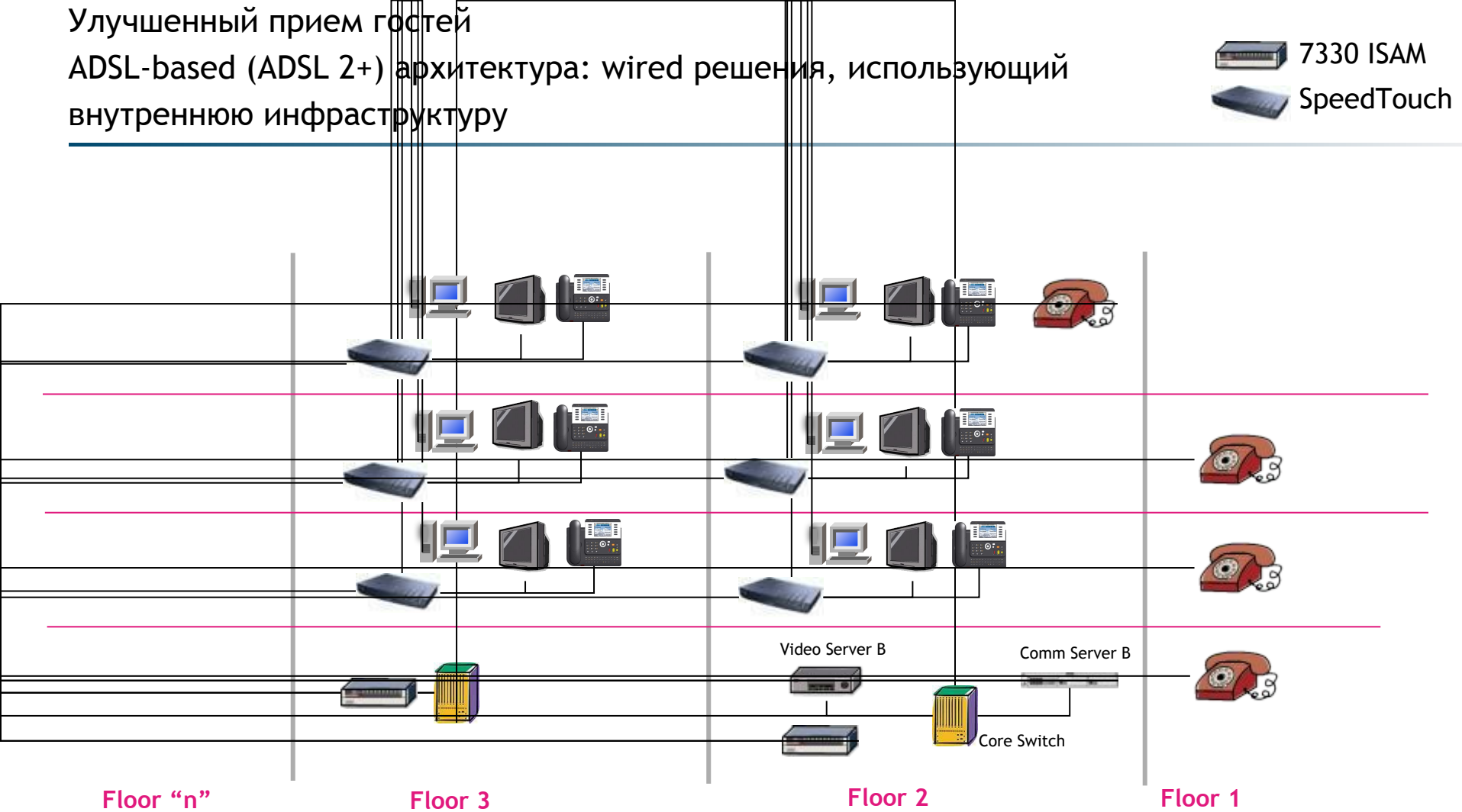
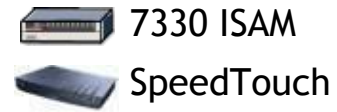
# Улучшенный прием гостей

## 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
- Персонификация
- 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?*



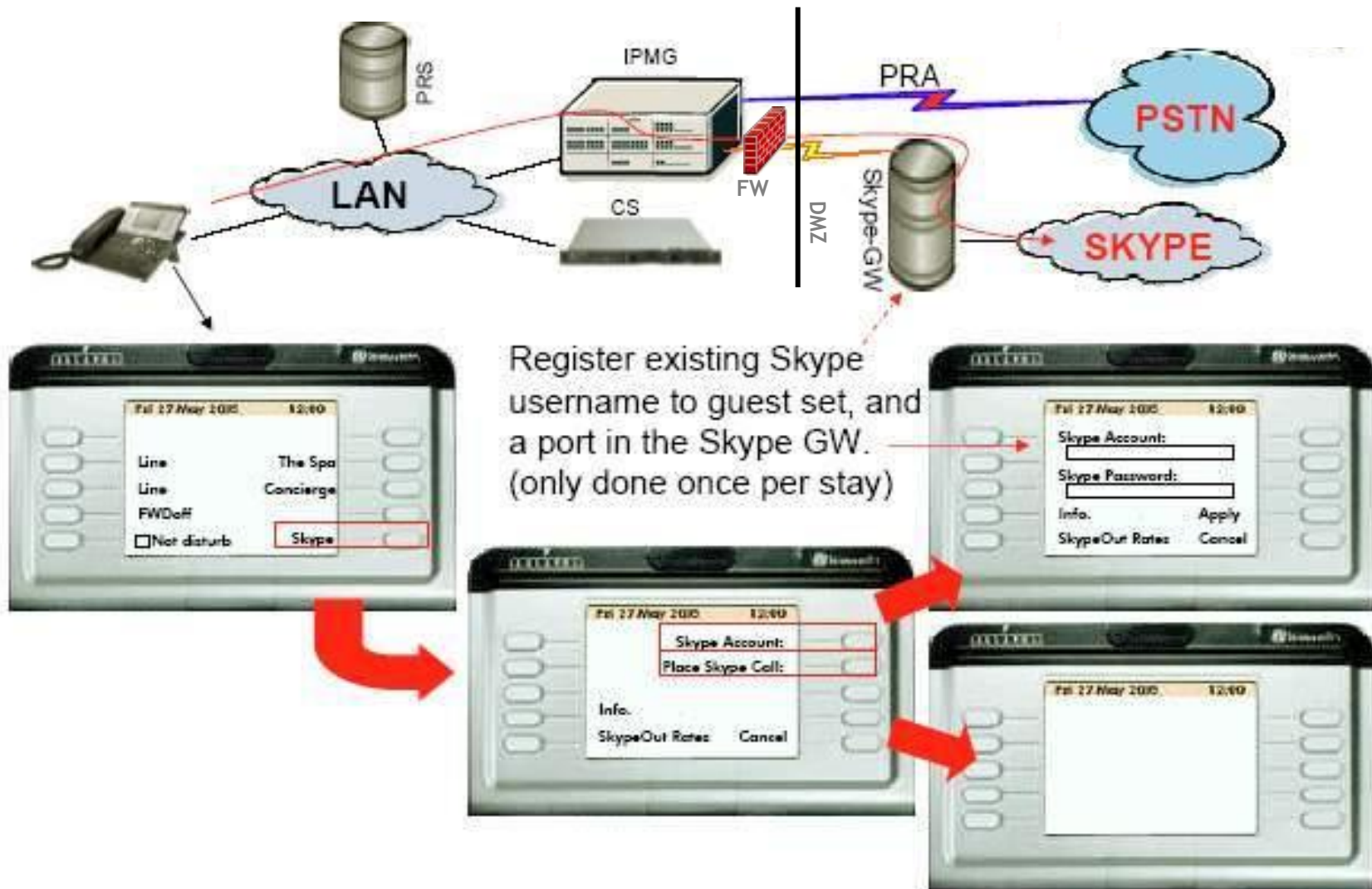
# Новый и растущий доход

## Погода/Наблюдение входа гостей





# Новый и растущий доход Skype gateway



# 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

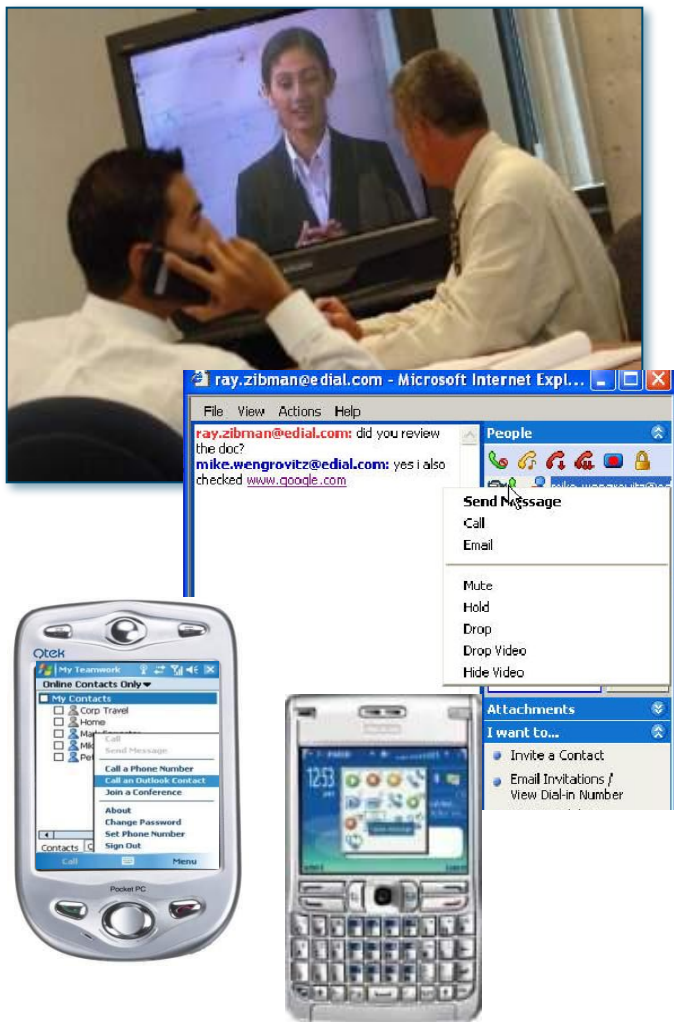
**OmniTouch™ My Teamwork™ поможет вам быть всегда на связи с администрацией гостиницы**

- 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

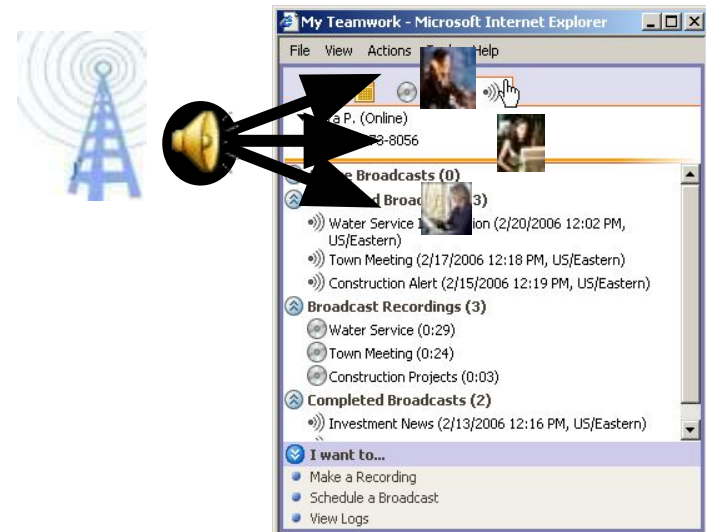
- Передадите информацию об услугах для гостей в режиме реального времени
- Транслируете сигналы тревоги
- Передадите Вашим сотрудникам важную информацию в режиме



## Notification and Broadcast

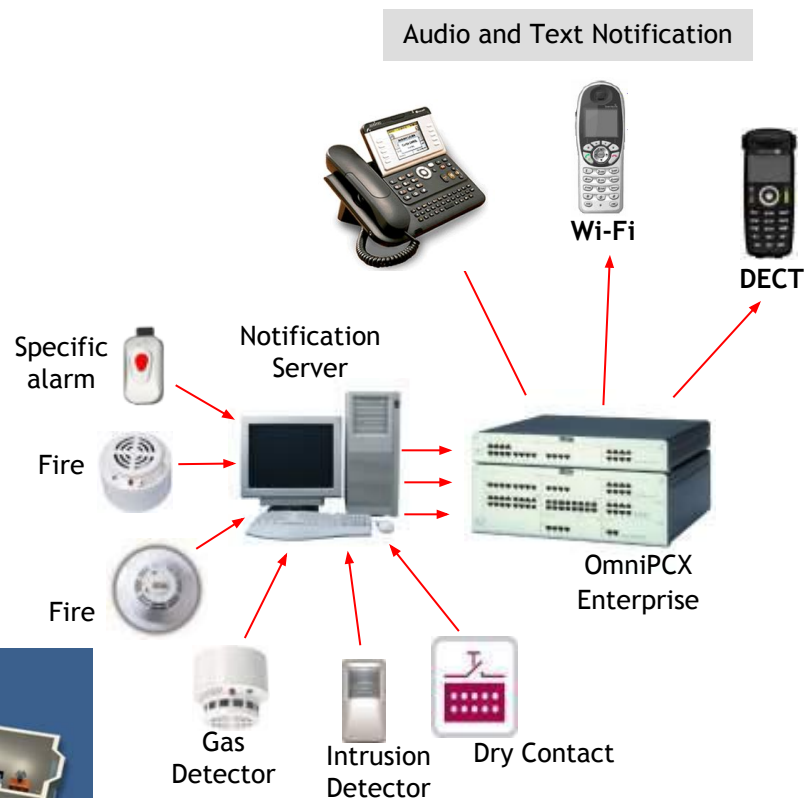
### OmniTouch Automated Message Delivery System

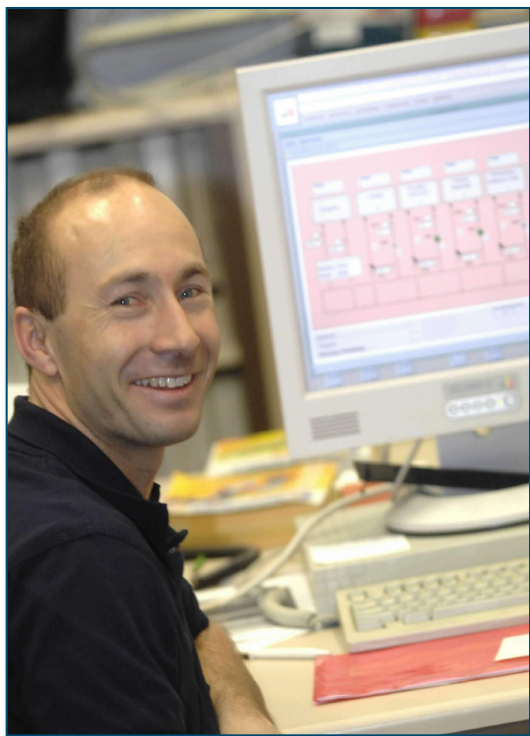
- Blast of business information
- Real-time notification



## 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





## OmniPCX Enterprise

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

# Ежедневная координация для инфраструктур гостеприимства

## Конвергентные гибкие ИТ инфраструктуры

### 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



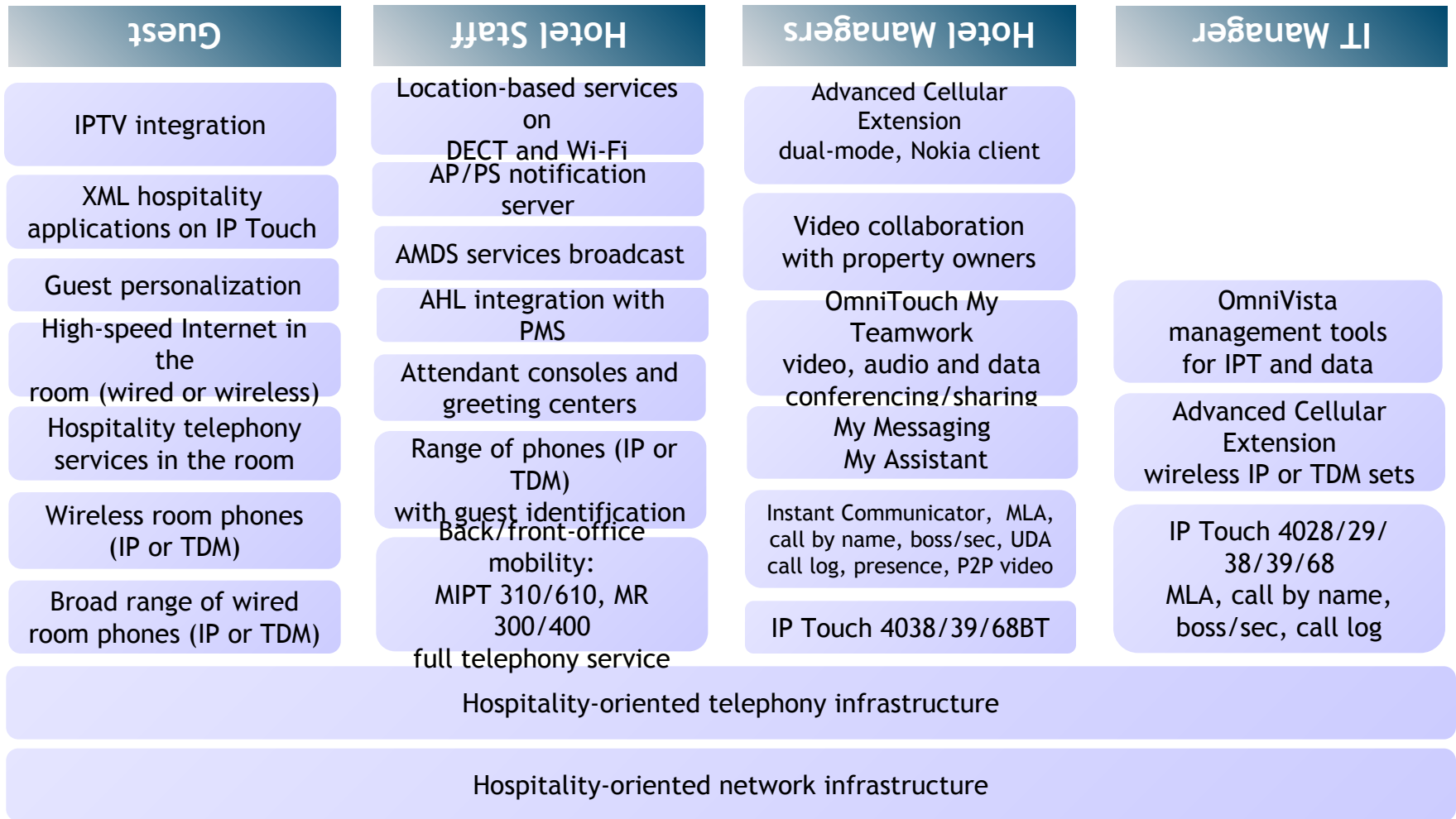
7450 ESS/  
7750 SR



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 circular nodes. There are also two decorative patterns of small white dots: a 5x5 grid in the top-left corner and a larger 10x5 grid in the bottom-right corner.

[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)