



SOLUCIONES PARA HOTELES DE ALCATEL

La buena vida para sus clientes y para usted

*¡Haga felices a sus clientes, a sus empleados y a su administración!
¿Le parece utópico? Alcatel le demostrará que no lo es.*

No nos engañemos: gestionar un hotel es un trabajo duro.

Hoy en día, los huéspedes esperan algo más que sentirse como en su propia casa. Además de un equipamiento cómodo, una buena comida y un personal amable, los clientes (desde los turistas hasta los hombres de negocios) exigen un sistema de comunicaciones fácil de usar, que no se limite a las llamadas a recepción y al servicio despertador, sino que les permita recibirlas directamente a su habitación, tener un buzón de voz personal con guías de voz en su propio idioma e, incluso, conexión a Internet.

Al mismo tiempo, usted como gestor, desea introducir todas aquellas mejoras que, además de aumentar la satisfacción del cliente (y, en consecuencia, los ingresos), le permitan también mejorar la productividad del personal,

optimizar la administración del hotel y aumentar tanto el número de reservas como los ingresos por cliente.

¿Misión imposible? Elija la fórmula ganadora

En Alcatel nos hemos hecho eco de todas estas necesidades tan específicas y hemos ideado una serie de soluciones para hoteles, que combinan lo más avanzado en telecomunicaciones con las últimas tendencias en gestión hotelera.

Porque queremos que tanto sus clientes como usted y sus empleados disfruten de la mejor calidad de vida.



SOLUCIONES PARA HOTELES DE ALCATEL LA BUENA VIDA PARA SUS CLIENTES Y PARA USTED



La buena vida para sus huéspedes

Sentirse como en casa

Desde el momento en que cruzan la puerta, los clientes reciben, literalmente, la cálida acogida que les dispensa, en su propio idioma, un sistema de mensajes de bienvenida, muy fácil y agradable de usar, que se completa con una guía de voz sobre los servicios del hotel. Cada huésped cuenta con un número de teléfono directo para llamar a su habitación, mensajes de voz personales y un servicio de despertador individual o para grupos. Los clientes más asiduos pueden incluso conservar el mismo número y recuperar mensajes antiguos. Y aquellos que se encuentren en viaje de negocios, lo encontrarán todo dispuesto para acceder a las oficinas virtuales y a Internet con conexión de alta velocidad.

¿Necesitan más movilidad? Podemos ofrecerle teléfonos móviles y la posibilidad de que los clientes realicen o reciban llamadas desde las cabinas del vestíbulo utilizando un código personal. Resumiendo: que se sentirán mejor que en su propia casa.

La buena vida para su administración

Menos gastos y más eficiencia

El tiempo es oro.

Tiempo que se pierde en registrar a los clientes que vienen y a los que se van. Tiempo que se pierde en introducir sus datos en el sistema informático del hotel. Tiempo que se pierde en facturar por separado el teléfono, las comidas y el mini bar. Tiempo que se pierde en localizar a los empleados y decidir dónde tienen que ir en cada momento.

¡Y tiempo invertido en hacerlo todo de forma más eficiente!

Simplificar sus gestiones

Con nosotros podrá controlar todas las habitaciones y llamadas desde el mostrador de recepción.

¿Cómo? Anotando sin problemas los registros de entrada y salida, tanto individuales como colectivos.

Introduciendo todos los datos relevantes de cada huésped (habitación y número

Cómo Alcatel nos cambió la vida: el caso del hotel Bellevue

Luchando contra el tiempo y la competencia

Cuando Maud Bruzy ocupó el cargo de Directora general del hotel Bellevue* de Aviñón (Francia), comprobó desolada lo antiguo que era el sistema de comunicaciones: "Necesitábamos desesperadamente una solución centralizada que mejorara cualitativamente los servicios a los huéspedes." Este encantador hotel de tres estrellas, que acoge tanto a turistas como a hombres de negocios, cuenta con ocho empleados y 96 habitaciones. Pero su sistema obsoleto resultaba insuficiente para la complejidad de sus necesidades (reservas, registro de clientes, servicio de habitaciones, tarificación, administración, servicios de recepción y mensajería).

Múltiples aplicaciones con la mejor relación calidad/precio

El hotel Bellevue quedó impresionado al instante ante el servicio y la fiabilidad inmejorables de las soluciones para hoteles de Alcatel.

Número directo para cada habitación, buzón de voz personal, guías de voz multi-idioma... son sólo algunas de las numerosas aplicaciones que les cambiaron la vida a los clientes y a la administración del hotel, gracias a 4 terminales Alcatel Reflexes™, 2 móviles DECT** Reflexes™ y 98 teléfonos analógicos.

*Empresa ficticia. Cualquier parecido con la realidad es pura coincidencia.

Y les fascinó la capacidad de Alcatel Hotel Link para centralizar todas las operaciones del hotel, integrándolas con el sistema de recepción, independientemente de la aplicación utilizada.

Los clientes no se quieren ir

¿Y quién querría, teniendo un sistema de bienvenida de primera, una mensajería fácil de usar, un buzón de voz personalizado y un servicio de despertador? Como era de esperar, ahora los clientes utilizan mucho más el teléfono.

Empleados centrados en su trabajo

Gracias a que las reservas y las tareas administrativas ahora son mucho más sencillas, los gastos telefónicos están estrictamente controlados y las facturas se generan automáticamente, los empleados pueden dedicarles mucho más tiempo a los huéspedes.

Preparado para el futuro

Por si fuera poco, la excepcional arquitectura abierta de Alcatel permite que la inversión de hoy sirva también para que el hotel pueda afrontar las necesidades del mañana, como los servicios de movilidad o de datos. Ya está todo instalado.

**Digital Enhanced Cordless Telecommunications (Telecomunicaciones inalámbricas digitales mejoradas).

de teléfono, nombre y apellidos, hora del despertador e idioma de preferencia) en un único archivo, que podrá recuperar siempre que lo necesite.

Proporcionando un sistema de tarificación de llamadas absolutamente fiable.

E integrando perfectamente la telefonía dentro del sistema informático de la recepción, lo que le permitirá, por ejemplo, con tan sólo hacer clic, incluir rápidamente todas las llamadas de un cliente en una única factura.

La buena vida para sus empleados

Estimular la productividad

Con nuestras soluciones, sus empleados podrán optimizar su trabajo cotidiano sin tener que ir de acá para allá. Dispondrán, por ejemplo, de información actualizada regularmente sobre el estado de cada habitación, para consultar si está ocupada, si se ha fundido una bombilla o si ya se puede entrar a limpiar porque su ocupante acaba de salir. También desde la recepción podrán saber en qué habitaciones no deben entrar porque el cliente ha activado la función telefónica "no molestar" programable. Gracias a los microteléfonos móviles DECT de Alcatel podrá localizarlos estén donde estén. Y con funciones como la "llamada por nombre" podrá ponerse en contacto con cualquier empleado (o cualquier otro interlocutor) en un abrir y cerrar de ojos.



Soluciones para hoteles basadas en galardonados servidores de comunicaciones

Nuestras soluciones para hoteles funcionan con dos servidores que han recibido el unánime reconocimiento de los especialistas del sector. Ambos se han diseñado específicamente para la industria hotelera, pensando en sus necesidades. Sea cual sea el tamaño de su hotel, tenemos una solución para usted.

● Alcatel **OmniPCX Office**

Ideal para hoteles pequeños o medianos.

● Alcatel **OmniPCX Enterprise**

Ideal para hoteles medianos o grandes.

Una propuesta de valoración inmejorable.

Simplifica la administración y mejora la interacción con el cliente, creando un entorno de trabajo mucho más ágil para sus empleados. ¡Los servicios de voz del hotel dispensan a sus clientes el mejor trato, lo que redundan en un incremento de la eficiencia, la productividad y la rentabilidad!

400.000 clientes del mundo entero ya han depositado su confianza en las soluciones empresariales y hoteleras de Alcatel...
¡No se quede atrás!



Principales prestaciones de las soluciones para hoteles de Alcatel

Servicios de recepción

- Simplifican las gestiones administrativas y permiten acceder fácilmente a la información, enlazando el sistema de recepción con el de comunicaciones.
- Registran a los clientes rápidamente con sus datos relevantes
- Añaden datos adicionales a los registros (nombre, idioma, número directo, etc.)
- Permiten llamar directamente a los clientes por nombre o con las teclas asignadas a la habitación
- Permiten consultar la situación de cada habitación: disponibilidad de la habitación, estado del teléfono y estado de la habitación
- Permiten saber qué idioma habla cada huésped
- Crean un registro de salida previo antes de que el cliente se vaya
- Crean un registro de salida cuando el cliente se va
- Permiten acceder de forma segura a todas las prestaciones del hotel

Servicios para los clientes

- Permiten recibir llamadas telefónicas directamente en la habitación
- Utilizan número directo dinámico (marcación directa desde el exterior)
- Asignan automáticamente un número al cliente cuando se registra
- Ofrecen al cliente un ticket con parámetros como la contraseña y el número DDI, para que no los olvide
- Dan acceso directo a los servicios del hotel (recepción, bar, restaurante, taxis) con teclas predefinidas
- Ofrecen guías vocales en el idioma elegido

Servicios de "no molestar" y despertador

- Se pueden programar tanto desde el teléfono del cliente como desde la operadora del hotel (incluso durante una conversación)
- Servicio de despertador individual o para grupos

Buzón de correo

- Servicio de mensajería de voz con notificación en el teléfono de cada habitación

Estado de las habitaciones

- El terminal de recepción permite consultar el estado general de todas las habitaciones y de aquellas en las que se ha producido algún incidente (código de 3 cifras), e imprime una nota en el acto
- El estado de las habitaciones se puede modificar desde el terminal de la habitación o desde la consola del hotel
- Se puede programar un cambio de estado en función de la fecha

Movilidad

- Cabinas telefónicas: imprimen un ticket de tarificación o asignan el coste a una habitación
- Contraseña: permite al cliente bloquear su teléfono
- DECT*: terminales asignados a las habitaciones o los empleados de administración o de servicio

Servicio de pago previo

- Se elige cuando el cliente se registra y ofrece las siguientes posibilidades: cantidad predeterminada, cantidad determinada, sin pago previo
- Posibilidad de realizar varios depósitos
- Alarma sonora en caso de que el cliente supere su crédito
- Posibilidad de interrumpir o no la llamada
- Los números de emergencia siguen estando disponibles aunque se haya agotado el crédito
- Posibilidad de personalizar la factura incluyendo o no el pago previo

Control de costes

- Informatización de los gastos telefónicos del hotel
- Factura detallada para los clientes
- Enrutamiento al operador telefónico más barato en cada caso y tarificación de llamadas eficiente, que permiten reducir los costes, mejorando las tasas de los clientes o incrementando los ingresos

*Digital Enhanced Cordless Telecommunications (Telecomunicaciones inalámbricas digitales mejoradas).