



## SOLUTIONS HÔTELIÈRES ALCATEL

### Une vie simplifiée pour vous et vos clients

*Des clients heureux. Un personnel heureux.*

*Une équipe de direction heureuse !*

*Cela vous semble utopique ? Chez Alcatel,  
nous pensons que c'est possible.*

Vous le savez mieux que quiconque, gérer un hôtel est une tâche ardue.

Les clients attendent souvent d'un hôtel de s'y sentir mieux qu'à la maison. Un mobilier confortable et un personnel accueillant ne constituent désormais que les premiers ingrédients d'une longue liste. Qu'ils soient touristes ou hommes d'affaires, les clients veulent également des services de communication conviviaux allant bien au-delà de la simple liaison directe avec la réception ou du réveil téléphonique. Désormais, c'est une ligne téléphonique directe avec une messagerie vocale personnelle qu'ils attendent, sans oublier un guidage vocal dans leur propre langue, voire l'accès à Internet.

De votre côté, en tant que directeur d'hôtel, vous souhaitez naturellement que toute amélioration dans la satisfaction de votre clientèle puisse se traduire par une augmentation de

revenus, que ce soit par le biais d'une meilleure rentabilité de votre personnel, d'une gestion plus efficace de votre hôtel, d'une hausse des recettes par client ou d'un accroissement du taux des réservations.

*Mission impossible ? Choisissez notre formule gagnante.*

Chez Alcatel, nous avons pris en considération vos spécificités et mis au point une série de solutions hôtelières qui allient le nec plus ultra en matière de télécommunications et le meilleur des systèmes de gestion hôtelière.

Le tout offre un meilleur service à vos clients, à votre personnel et à vous-même.





### Une vie simplifiée pour les clients

#### *Mieux qu'à la maison*

Dès qu'ils franchissent le seuil de leur chambre, les clients sont accueillis par des messages de bienvenue conviviaux dans leur propre langue, ainsi que par un guidage vocal qui les informe des services mis à leur disposition. Ils disposent de leur propre ligne téléphonique directe, d'une messagerie personnelle et d'un service de réveil téléphonique individuel ou par groupe. Les habitués peuvent même conserver les mêmes numéro et code d'accès d'une fois sur l'autre.

Pour les hommes d'affaires, tout est déjà en place pour un accès haut débit à leur bureau et aux services Internet.

Besoin d'une plus grande mobilité ? Nous pouvons fournir des téléphones mobiles et faire en sorte que vos clients puissent émettre des appels depuis les cabines téléphoniques situées dans l'hôtel à l'aide d'un code personnel. Franchement, n'est-ce pas mieux qu'à la maison ?

### Une vie simplifiée pour l'équipe de direction

#### *Gain de temps et efficacité*

Le temps, c'est de l'argent.

Et du temps, il vous en faut beaucoup pour enregistrer les check-in et les check-out, pour saisir sur l'ordinateur de l'hôtel les informations concernant les clients, pour additionner les notes de chambre, de téléphone, du mini-bar et des repas, et pour gérer l'emploi du temps du personnel. Vous reste-t-il encore un peu de temps pour rendre ces tâches plus efficaces ?

#### *Des transactions simplifiées*

Nous vous donnons la possibilité de contrôler les chambres et les appels à partir de la réception. Comment ? En vous proposant un système très simple de check-in et de check-out individuel ou par groupe.

En vous permettant d'enregistrer toutes les données importantes concernant un client,

## Comment Alcatel a changé notre vie : histoire de l'Hôtel Bellevue

### *Faire face aux progrès technologiques et à la concurrence*

Lorsque Maud Bruzy reprit la direction de l'Hôtel Bellevue\* en Avignon, elle fut choquée par l'obsolescence du système de communication de l'établissement : « Nous avions désespérément besoin d'une solution centralisée qui offre à nos clients un service de qualité. »

Ce charmant hôtel trois étoiles, avec ses huit employés et ses 96 chambres, accueillait aussi bien des hommes d'affaires que des touristes. Mais son système informatique dépassé ne pouvait tout bonnement plus prendre en charge des besoins simples, tels que le check-in et le check-out, le service des chambres, la taxation, les tâches administratives, les services de réception et la messagerie.

### *Une multitude de fonctions et un rapport qualité/prix imbattable*

La directrice du Bellevue fut immédiatement impressionnée par l'amélioration des services et la fiabilité qui caractérisent les solutions hôtelières Alcatel.

Une liaison téléphonique directe pour chaque chambre, des messageries vocales personnelles, des systèmes de guidage vocal multilingue, 2 postes mobiles DECT\*\*, ne sont que quelques-unes des multiples fonctions qui ont garanti une transformation radicale de la vie des clients et de la gestion de l'hôtel.

\*Société fictive. Toute ressemblance n'est que pure fiction.

La directrice fut également conquise par la capacité du système à centraliser toutes les opérations de l'hôtel et à les transmettre, grâce à la Liaison hôtelière Alcatel (Alcatel Hotel Link), à l'application de front office déjà en place.

### *Des clients conquis*

Mais qui ne le serait pas avec un système d'accueil aussi performant, une messagerie conviviale, une messagerie vocale personnalisée et un service de réveil téléphonique ?

### *Le personnel peut se concentrer sur son véritable travail*

Avec des tâches administratives simplifiées, une taxation des communications parfaitement contrôlée et des factures personnalisées générées automatiquement, le personnel peut désormais se consacrer pleinement aux clients.

### *Une assurance sur l'avenir*

Avantage non négligeable, grâce à l'architecture ouverte et unique en son genre des solutions Alcatel, les investissements d'aujourd'hui seront adaptés aux besoins de demain, qu'il s'agisse aussi bien de mobilité que de services de données. Car tout est déjà en place.

\*\*Digital Enhanced Cordless Telecommunications (télécommunications numériques sans fil avancées).

telles que ses numéros de chambre et de téléphone, ses nom et prénom, l'heure à laquelle il souhaite être réveillé et sa langue de prédilection, le tout dans un seul et même fichier consultable à tout moment.

En vous proposant un système fiable de taxation des communications téléphoniques.

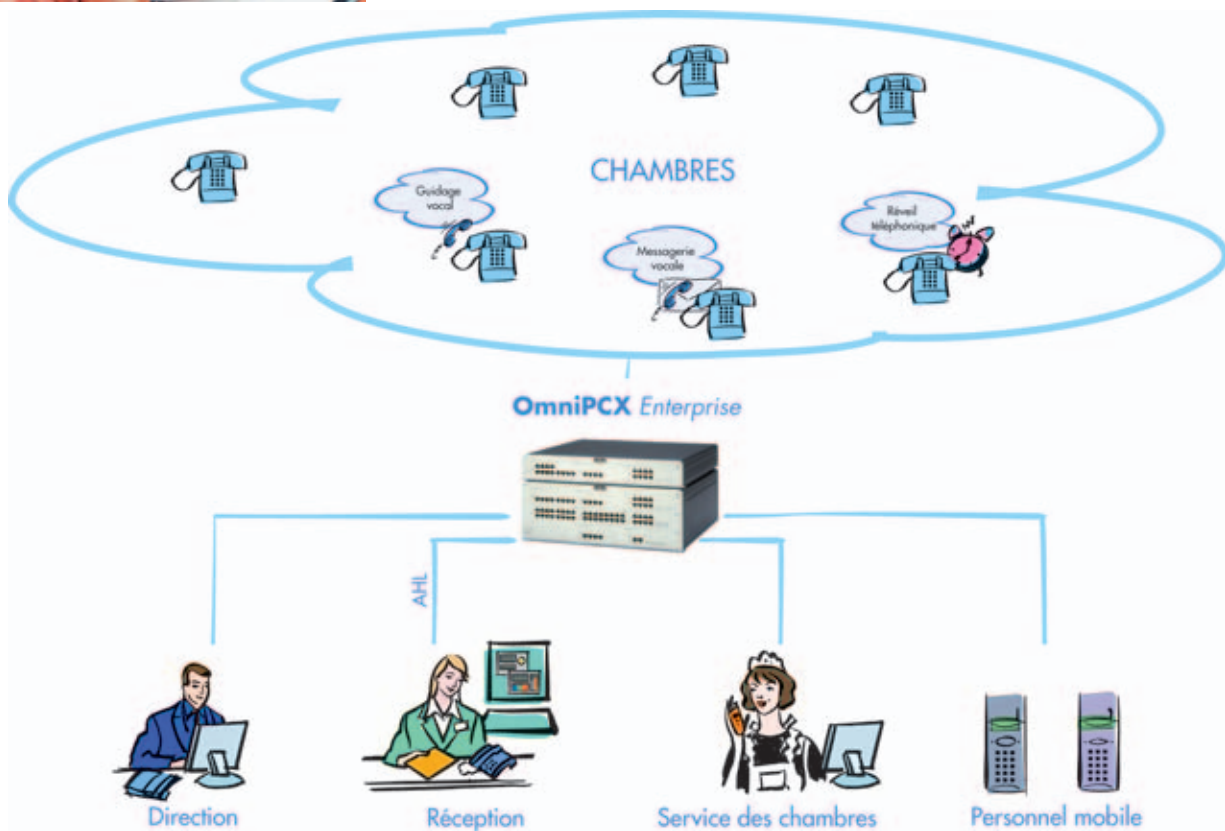
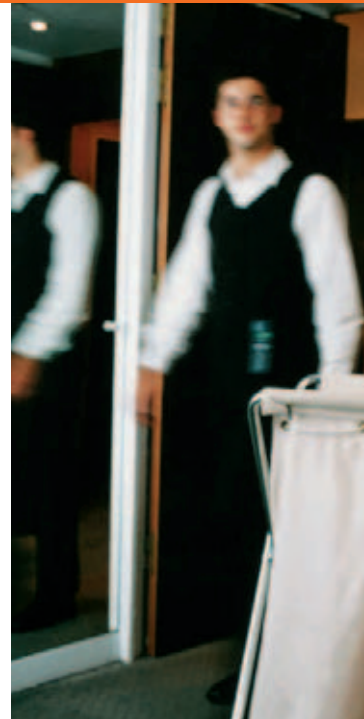
En intégrant de manière transparente la gestion de la téléphonie au terminal de la réception, ce qui vous permet par exemple de regrouper instantanément d'un clic de souris toutes les dépenses d'un client sur une seule et même facture.

## Une vie simplifiée pour le personnel

### Une productivité accrue

Nos solutions aident vos employés à optimiser leurs tâches quotidiennes de manière efficace. Ainsi, des mises à jour permanentes de l'état des chambres indiquent aux employés si une chambre est occupée ou non, si elle est prête à être nettoyée dès le départ d'un client, ou s'il est nécessaire de remplacer une ampoule. Même depuis la réception, ils sont informés des clients à ne pas déranger par le biais d'une fonction «Ne pas déranger» programmable sur le téléphone.

Les téléphones mobiles DECT\*\* Alcatel vous permettent de communiquer avec vos employés, où qu'ils soient dans l'hôtel, et des fonctions telles que l'appel par le nom vous font gagner un temps précieux pour vos appels internes et externes.





## Des solutions hôtelières basées sur des serveurs de communication reconnus et primés

Nos solutions hôtelières sont basées sur deux serveurs d'appels qui ont été unanimement reconnus par les spécialistes de la profession. Ces deux serveurs ont été spécialement conçus pour le secteur de l'hôtellerie en prenant en considération toutes ses spécificités. Aussi, quels que soient la taille ou les besoins de votre hôtel, nous avons une solution qui vous convient.

- Alcatel **OmniPCX Office**

Idéal pour les petites et moyennes structures hôtelières.

- Alcatel **OmniPCX Enterprise**

Idéal pour les moyennes et grandes structures hôtelières.

### Une proposition imbattable.

Nos solutions simplifient la gestion et améliorent l'interaction avec les clients tout en créant en espace de travail évolutif pour le personnel. Tandis que vos clients bénéficient de ce qu'il y a de mieux en matière d'application vocale multiservice, votre efficacité, votre productivité et vos revenus augmentent !

Quatre cent mille clients dans le monde entier ont déjà misé sur les solutions entreprise et hôtelières Alcatel... Alors, rejoignez-les !



## Solutions hôtelières Alcatel - Fonctions principales

### Services à la réception

- Transactions et accès aux informations simplifiés grâce à l'interconnexion de votre application hôtelière et de votre système de communication Alcatel
- Check-in rapide avec informations clés (ouverture de la ligne téléphonique)
- Check-in complet avec informations supplémentaires (nom, langue parlée, langue du poste, prépaiement, numéro d'appel direct...)
- Appel direct des clients par nom ou par touches associées aux chambres
- Vision globale des chambres : disponibilité, numéro de téléphone et état
- Connaissance de la langue parlée par le client
- Pré-check-out avant le départ du client
- Check-out au départ du client
- Accès sécurisé aux fonctions d'hôtellerie

### Services clientèle

- Attribution automatique d'un numéro d'appel direct
- Attribution automatique des services au check-in (messagerie vocale, mot de passe...)
- Acheminement des appels entrants directement dans la chambre
- Mémo à l'attention des clients rappelant certains paramètres (mot de passe, numéro d'appel direct, etc.)
- Accès direct aux services de l'hôtel (réception, bar, restaurant, taxi) par le biais de touches prédéfinies
- Guidage vocal dans la langue choisie par le client

### Ne pas déranger et réveil téléphonique

- Fonction «Ne pas déranger» et réveil téléphonique programmables à partir du téléphone du client ou de la console de la réception (même en cours de conversation)
- Service de réveil téléphonique individuel ou par groupe

### Boîte vocale

- Service de messagerie vocale avec notification sur le téléphone du client

### État des chambres

- À partir de la console de la réception : aperçu général de toutes les chambres, affichage d'un code (à trois chiffres) en cas de problème concernant une chambre, impression de tickets au fil de l'eau
- Modification de l'état à partir du téléphone de la chambre ou de la console de la réception
- Possibilité de programmer un changement d'état quotidien automatique

### Mobilité

- Cabine téléphonique : impression d'un ticket de taxation ou affectation des frais de communication à une chambre
- Mot de passe : utilisé par le client pour verrouiller son poste
- DECT\* : téléphones mobiles alloués à des chambres ou au personnel administratif/ de service

### Services de prépaiement

- Prépaiement défini lors du check-in à partir des options suivantes : valeur par défaut, valeur spécifique, aucun prépaiement
- Plusieurs dépôts autorisés
- Émission d'un signal d'alarme audible lorsque le seuil a été atteint
- Coupure de l'appel le cas échéant
- Numéros d'urgence autorisés lorsque le crédit est nul ou négatif
- Impression de factures personnalisées avec ou sans prépaiement

### Contrôles des coûts

- Calcul du coût des communications de l'hôtel
- Facturation détaillée pour les clients
- Pour chaque appel, le choix automatique de l'opérateur le moins cher et une taxation efficace réduisent les coûts tout en offrant à vos clients des tarifs plus avantageux ou en augmentant vos revenus

\*Digital Enhanced Cordless Telecommunications (télécommunications numériques sans fil avancées).