

VocalBoX Hotel

Komunikační interface pro hotelové systémy

Hotelový server

VocalBox hotel představuje několik modulů, které nabídnou hostům vyšší komfort služeb a zároveň zvýší efektivitu práce personálu. Jedná se především o funkce buzení, hotelová hlasová pošta, minibar a room status.

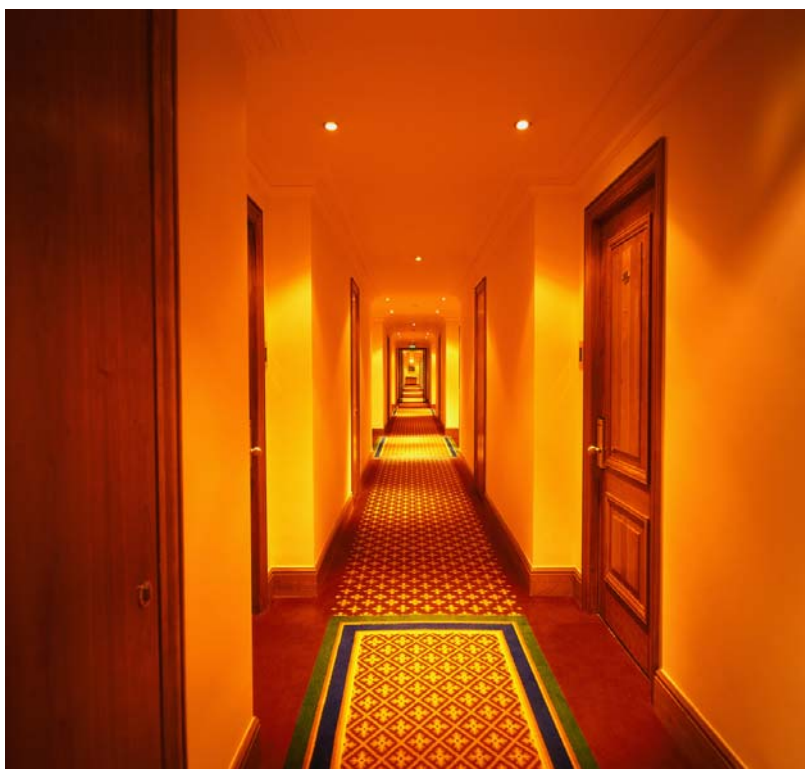
Součástí je dále komunikační rozhraní, které zajišťuje interní propojení s existujícím hotelovým systémem (front office aplikací, dále jen F/O).

Standardní rozhraní VocalBox hotel nabízí následující funkce:

- Check In-Out
- Buzení
- Příjem voicemailové zprávy
- Stav pokoje
- Minibar
- Automatická spojovatelka včetně hlasového stromu pro celý hotel

V závislosti na typu telefonní ústředny dále:

- Nastavení oprávnění telefonů v pokojích
- Pojmenování poboček podle jména hosta, pro snadnou identifikaci při volání na recepci
- Tarifikace hovorů



Komunikační rozhraní je detailně popsáno. Snadno tak lze celý systém zprovoznit s již používanou F/O aplikací.

Protokol interface funkčně vychází ze Siemens Caracas link, a je podporováno celou řadou hotelových F/O aplikací od dodavatelů hotelových systémů.

V případě potřeby je samozřejmě

možné přizpůsobit i VocalBox Hotel již nasazenému systému a modifikovat komunikační protokol podle F/O aplikace.

VocalBox Hotel podporuje následující metody komunikace:

- Souborový systém
- TCP/IP komunikace
- V.24,RS232, sériová komunikace

Popis funkcí

Check In-Out, přihlášení odhlášení

Po přihlášení hosta jsou data předána na VocalBoX hotel, který provede následující operace:

- Uvolní se hostův telefon pro telefonování*
- Pojmenuje se hostův telefon podle jména zadaného při přihlášení*
- V interní databázi se pokoj označený jako obsazený
- Vytvoří se položka na kontaktním LDAPserveru

Od této chvíle je systém schopen akceptovat další požadavky na funkci pro tento pokoj (např. buzení a hlasová pošta).

Po odhlášení hosta z hotelu dojde k odstranění příp. nastaveného buzení, smazání hlasových zpráv, odstranění z LDAP serveru a interní databáze.

Následně dojde k uzamčení tel. pobočky a k jejím přejmenování na „neobsazeno“.*

Služba buzení

Buzení je možné zadávat přímo z recepce v F/O aplikaci. Data jsou opět předána na VocalBoX Hotel a buzení je připraveno.

Buzení si může host také zadat přímo ze svého telefonu pomocí hlasového průvodce.

Host si zavoláním na speciální číslo (automatickou službu) může nastavit požadovaný čas buzení ve formátu HHMM (např. 0815). Po jeho zadání systém čas přehraje a požádá hosta o potvrzení. Po úspěšném potvrzení může být ještě buzení nastaveno jako opakované, tzn. každý den ve stejnou dobu.

Pokud host na službu buzení zavolá znovu, dostane informaci o již nastaveném buzení, včetně možnosti tuto objednávku změnit nebo vymazat. Takto zadané požadavky jsou zároveň odesílány do F/O aplikace.

V požadované době (s předstihem X minut-nastavitelné) dojde k aktivnímu zavolání na hostův pokoj.

Následně jsou k dispozici 2 varianty funkčnosti:

- a Pokud host hovor přijme (musí

promluvit do sluchátka), přehraje se mu hláška a toto buzení považováno za úspěšné a v případě, že je nastaveno jako opakované, je přesunuto na další den. Nevýhodou této varianty může být to, že pokud host pouze zvedne a zavěsí (nebo telefon vůbec nezvedne) je buzení označeno jako neúspěšné. Systém využívá pokročilé detekce rozpoznání hlasu. Tato metoda zkracuje dobu rozpoznání max. na 1,5 sekundy.

b Pro označení buzení jako úspěšné je použito zavěšení telefonu hostem. Díky tomu, že zavěšení se logicky vygeneruje až po úspěšném zvednutí, je tato metoda nezávislá na ohlášení hosta. Pro úspěšné obvolání tedy stačí telefon zvednout a zavěsit.

V případě neúspěšného obvolání se buzení posune o X minut (nastavitelné). Za tuto dobu se systém pokouší hosta vzbudit znovu. Pokud se buzení opět nezdaří, systém celý proces opakuje (počet opakování je nastavitelný).

Akce po neúspěšném buzení

- Vygenerování věty pro F/O
- Zavolání na zadané číslo recepce a po zvednutí přehrání informaci o čísle nevzbuzeného pokoje

Parametry buzení

• Počet opakování buzení
Po překročení této hodnoty je buzení označeno jako neúspěšné a vygenerována věta pro hotelový systém. Pokud je buzení nastaveno jako opakované, posune se nejbližší obvolání na následující den.

• Interval mezi opakováním
Až do výše uvedeného počtu pokusů dochází k opětovnému obvolání v nastaveném intervalu. Byla-li tedy objednávka např. na 08:15 a interval je nastaven na 5 minut, potom, v případě neúspěšného buzení v 08:15, bude další obvolání uskutečněno v 08:20.

• Logování
Každá akce je přehledně logována do samostatné tabulky. V té je možné později dohledat detailní informace o uskutečněném procesu buzení.

Služba hlasové pošty pro hosty

- Nahrání a změna hostova pozdravu

- Poslech přijatých zpráv, včetně datumu a času přijetí
- Dvě úrovně zpráv (nové a vyslechnuté)
- Možnost mazání zpráv
- Ochrana schránky heslem, s možností změny hesla

Samozřejmě, že i hlasová pošta je plně synchronizovaná s tabulkou obsazených pokojů a pro případ odhlášení nebo změny pokoje pro ni platí shodná pravidla jako pro buzení.

Aktivaci hlasové pošty je možné také uskutečnit přesměrováním hostova telefonu na spec. číslo (lze nastavit jako výchozí pro všechny pokoje).

Při obsazené pobočce pokoje nebo při neodpovídání je potom hovor okamžitě předán na hlasový systém a volajícímu je umožněno zanechání vzkazu.

Po zanechání vzkazu systém rozsvítí na tel. přístroji indikaci nové zprávy a zároveň o tom informuje F/O aplikaci.

Zavoláním na číslo pro výběr zpráv má host možnost si takto uloženou zprávu vyslechnout. Jeho schránka je chráněna přiděleným heslem. Pomocí hlasové nápovědy si host může heslo změnit.

Velikost zpráv je omezena na předem definovanou délku.

Schéma ovládání hlasové pošty:

Kód pro externí výběr

Kód pro interní výběr

MENU OVLÁDÁNÍ HLASOVÉ POŠTY

- 1 Nové zprávy
- 2 Staré zprávy
- 1 Opakování vyslechnuté zprávy
- 4 Předchozí zpráva
- 5 Smazat zprávu
- 6 Následující zpráva
- 8 Podrobné informace o zprávě
- * Zpět
- # Ukončení
- 3 Poslech uvitacního sdělení
- 4 Nahrání uvitacního sdělení
- 9 Změna hesla
- * Jiná schránka

www.mhsystem.cz

* tuto funkci musí podporovat i tel. ústředna

Stav pokoje

Provádí se zavoláním na definované číslo přímo z telefonu v pokoji. Personál je pomocí hlasového průvodce vyzván k zadání stavu pokoje (např. 1 pro volný a uklizený). Tato hodnota se následně pře pošle do F/O aplikace. Možnost nastavení stavu pokoje v F/O aplikaci zůstává i nadále zachována.

Minibar

Pracuje podobně jako funkce Stav pokoje. Každá položka v minibaru má přiděleno unikátní číslo. Personál potom v podstatě provede nahlášení chybějících položek pomocí telefonní klávesnice. Celým procesem je provázen hlasovým průvodcem. Takto získaná data se okamžitě předávají na F/O aplikaci.

Jazykové verze

Komunikační jazyk buzení a hlasové pošty je k dispozici v následujících jazycích s možností dalšího rozšíření:

- Český
- Anglický
- Německy
- Ruský
- Francouzský
- Italský
- Španělský
- Maďarský
- Řecký
- Japonský
- Čínský
- Portugalský
- Švédský
- Turecký

Konkrétní jazyková verze pro hosta je nastavena automaticky při Check In-Out akci prostřednictvím komunikační věty od F/O.

Automatická spojovatelka a informační strom

Dokáže volající informovat o produktech, novinkách, apod. Dále pak přepojovat na požadované úseky (rezervace, recepce, hotelový servis...)

- Jednoduchá možnost vytváření vlastních uživatelských stromů
Např.: Stisknete 1 pro, 2 pro, 3 pro. Neomezený počet vnoření a rozhodování.

- Rozhodování na základě času
V pracovní době systém může informovat a přepojovat na operátory. Mimo pracovní dobu systém bude pouze poskytovat informace a při požadavku na přepojení přehrávat libovolnou hlásku, příp. kombinovat s hlasovou poštou...

- Automatická detekce zavěšení
Okamžitě po zavěšení volajícího je systém připraven na další hovor.

- Statistika volání
Systém je možné rozšířit o generování detailní informace o průběhu volání, včetně vypracování podrobné statistiky o úspěšnosti přepojování a době čekání na spojení. Dále pak o vytíženosti jednotlivých větví.

- Propojení na databáze
Systém může být přizpůsoben k spolupráci s externími databázemi. Např. osobní čísla, PINy, čísla a stavy účtů, apod...

Funkce prozvánění

Tato funkce byla do VocalBoX HOTEL integrována za účelem smazání konkurenční výhody PBX jiných výrobců. Jedná se o to, že ve chvíli doručení zprávy (ať už hlasové, nebo „manuální“ informace od recepce) provádějí telefonní ústředny jiných výrobců, kromě standardního rozsvícení informace Message waiting, také pravidelné prozvonění hostova telefonu. Díky tomu nemusí být na pokoji hosta přítomen telefon s funkcí LED, ale postačí k tomu pouhý analogový přístroj.

Tuto funkci dokáže plnohodnotně provádět i VocalBoX HOTEL. Je však nutné počítat s vhodným naindimentovaním celého systému (počet linek), neboť tato funkce samozřejmě zatěžuje provoz na hlasových kartách a mohlo by docházet např. ke zpoždování buzení.

Integrace s HiPath 3000

Seznam podporovaných funkcí (v závislosti na licenci VocalBoX HOTEL):

- Buzení
- Hlasová pošta
- Voicemail
- Automatická spojovatelka a informační služba
- Odemykání a zamykání telefonů
- Integrace do hotelového SW

Odemykání a zamykání poboček je realizováno prostřednictvím portu hlasové karty Dialogic (DTMF kódy). Odemykat i zamykat pobočky lze automaticky v závislosti na událostech checkin,checkout nebo manuálně (obsluhou SW na recepci). Obě možnosti lze i kombinovat. Například odemknout telefon z recepce, ale uzamknout automaticky při checkout.

U HiPath 3000 není integrována funkce pojmenování pobočky. Informaci o pojmenování telefonu na pokoji (obvykle jméno hosta) lze realizovat prostřednictvím SW Opti-Phone (propojení přístroje OptiPoint na recepci s PC). Detailní informace o hostech jsou k dispozici v interní databázi VocalBoX HOTEL. SW Opti-Phone dokáže ve chvíli příchozího hovoru do této databáze nahlédnout a na obrazovce počítače recepce tyto informace zobrazit. Obsluha potom může mít k dispozici daleko podrobnější data než pouhé jméno hosta (podle požadavku lze integrovat i informace z rezervačních systémů apod...)

U HiPath 3000 také není integrována funkce tarifkace. To obvykle řeší samostatně hotelové SW (např. Hores má samostatný modul pro integraci tarifkace)

Integrace s HiPath 4000

Oproti HiPath 3000 je plně podporováno pojmenování poboček. Pojmenování i odemykání a zamykání telefonů je realizováno prostřednictvím přímé TCP/IP komunikace s PBX.

Zároveň je podporována i funkce tarifkace (on-line vyčítání dat z PBX), opět pomocí TCP protokolu. Takto získaná data jsou převáděna do komunikačních vět Caracas a předávána do FO aplikace. Pomocí tarifikačních tabulek je samozřejmě možný i přepočít hovorového. K dispozici je také možnost využití tarifikačních tabulek SW Ateco. Zákazník potom spravuje pouze jeden tarifikační SW.

Technické údaje

Operační systém

- Microsoft Windows 2000, XP

HW karty

- Intel Dialogic

HW požadavky:

- Pentium IV
- RAM: 1 GB
- Disková kapacita: 20 GB
- 2x síťová karta