



Soluciones para establecimientos hoteleros



AASTRA TELECOM dispone de una gama de soluciones que da respuesta a las diversas necesidades de todo tipo de establecimientos de alojamiento: desde pequeños hoteles, albergues o campings hasta complejos hoteleros de lujo, clubs de vacaciones, cruceros...

AASTRA TELECOM presta especial atención a la calidad del servicio ofrecido al huésped y al tiempo apuesta en todo momento por la simplificación de las comunicaciones y de las tareas administrativas del personal mediante el empleo de equipos potentes y amigables.

AASTRA
Telecom



Bienvenida y servicio

Todo empieza al llegar...

La recepción del cliente es fundamental. Para garantizar que la primera impresión sea buena, la agilidad y la eficacia en las gestiones son primordiales.

Con un sencillo clic de ratón, el "check-in" abre el servicio telefónico, activa el "Room Status" * e inicia la contabilidad del consumo de la habitación. El cliente recibe su llave o su tarjeta magnética sin esperas inútiles.

Un simple vistazo al estado de las habitaciones permite saber para cada una si está reservada, lista para recibir a un nuevo huésped, en fase de limpieza, pendiente de una reparación...

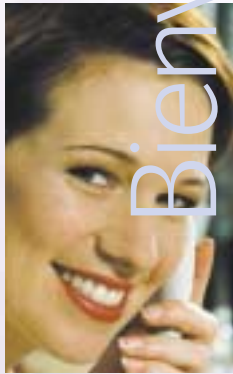
Si así lo desea, el hotel puede ofrecer servicios como la asignación de un número directo para el cliente durante su estancia, que podrá comunicar a sus contactos para que le localicen directamente, y, por supuesto, siempre tendrá la opción de recibir llamadas vía la recepción. Como medida de seguridad, los números directos se cambian cada vez que un nuevo huésped ocupa la habitación.

...pero no tiene por qué acabar cuando se parte

Un cliente satisfecho es un cliente que vuelve.

Con un simple clic de ratón, el "check-out" cierra el servicio telefónico, registra el cambio de estado en el "Room Status" * y emite la factura del cliente. Además, si el cliente tuviera que volver en un breve plazo de tiempo al hotel, se le podría mantener el número de llamada directa.

* Estado de las habitaciones



Asegurar una estancia comfortable

Descansar

Si el cliente desea descansar sin ser molestado por el teléfono, bastará con que marque un código y sus llamadas se desviarán a la recepción desde donde el servicio se podrá activar / desactivar y acceder al cliente en caso de emergencia.

Despertarse

A la hora comunicada, el huésped será despertado mediante una llamada telefónica. Un mensaje en su idioma le informará de que se trata de una llamada despertador. Si no responde o está ocupado, el sistema lo intentará de nuevo el número de veces determinado previamente (todas las llamadas quedan registradas en la aplicación de gestión). El servicio puede ser activado por el propio cliente o por la recepción.

Servicios en la habitación

Mediante la marcación de un número corto o pulsando una tecla, el huésped accede de forma rápida al servicio de habitaciones.



Opcionalmente, otros servicios están a disposición del cliente como la posibilidad de contactar con la recepción con un simple descolgado o como la presencia de un pulsador en la ducha que conecta con la central de alarmas y genera una llamada directa al servicio de seguridad.

Mensajes

Un led en el teléfono de la habitación informa al huésped de que tiene un mensaje en la recepción o en su buzón de voz.

Guías vocales

Existe la opción de disponer de mensajes informativos en el idioma del cliente cuando acceda a un servicio telefónico.

Comunicarse libremente

Terminales en paralelo

AASTRA TELECOM ofrece la posibilidad de disponer de varios terminales en una habitación con un número común, sin importar el tipo de equipo, mediante la función software de "terminales asociados". Resulta especialmente útil cuando la conexión en paralelo no es viable.

Llamar desde fuera de la habitación

Los huéspedes pueden realizar o atender llamadas desde cualquier lugar (bar, vestíbulo, piscina...) simplemente utilizando el servicio cabina. El coste de las comunicaciones será asignado a su factura. Asimismo los clientes no residentes tienen la posibilidad de emplear el mismo servicio con facturación inmediata.

Movilidad

Los clientes que lo deseen pueden disponer de un terminal inalámbrico DECT durante su estancia para comunicarse desde todos los lugares, internos y externos, con cobertura radio. El terminal de la habitación y el DECT pueden estar asociados y funcionar en paralelo.

Terminales compartidos

Dos huéspedes que comparten habitación pueden tener números diferentes y, mediante la identificación al realizar llamadas, facturas independientes.



Confort

Comunicación

Gestionar y administrar



Gestión

Estrategia de integración de aplicaciones externas

Las soluciones de AASTRA TELECOM están abiertas y se adaptan a las plataformas y aplicaciones propias de los establecimientos hoteleros. Esta integración es garantía de servicio impecable y de respuesta a las necesidades específicas de cada negocio, ya sean orientadas al huésped o a la gestión.

La integración con aplicaciones externas se centra principalmente en los Front Offices hoteleros pero igualmente en aplicaciones de análisis de tráfico, gestión de alarmas, CRM...

Facturación telefónica

Todas las comunicaciones establecidas generan un justificante que es transmitido al Front Office para que se puedan aplicar las reglas de facturación propias del establecimiento a la hora de emitir la factura. La plataforma de comunicación elegirá para cada llamada la ruta de salida más adecuada de modo que el coste para el hotel sea mínimo.

Para garantizar la confidencialidad, es posible la ocultación de las cuatro últimas cifras de los números externos marcados por los huéspedes en los justificantes emitidos por la plataforma de AASTRA TELECOM.



Crédito telefónico

Esta función se utiliza sobre todo en residencias de vacaciones que emplean un sistema de prepago de las comunicaciones telefónicas. El crédito asignado se puede modificar en todo momento desde la recepción.

Estado de las habitaciones

El estado de la habitación ("Room Status") se activa y controla desde el Front Office. El seguimiento del mismo (habitación limpia, pendiente de limpieza, con avería, control del mini bar, etc.) se hace desde la propia habitación con códigos predefinidos.

Comunicaciones del personal

Nuestra solución hace posible diferenciar claramente los flujos telefónicos administrativos de los atribuibles a los huéspedes, tanto para llamadas entrantes y salientes como para la utilización de recursos.

La telefonía inalámbrica DECT asegura en todo momento la localización del personal del hotel esté donde esté.

Organización multisede

Un gran hotel o los diferentes establecimientos de una misma cadena a menudo tiene sus servicios repartidos en varias sedes, cada una con su equipo de comunicación. En estos casos, es muy importante asegurar un funcionamiento homogéneo y coherente, independientemente de la situación física de las plataformas.

La solución líder de telefonía sobre IP de AASTRA TELECOM permite interconectar en red múltiples sedes, dotadas ya sea de plataformas o bien de terminales IP, utilizando para ello la red IP del establecimiento. El conjunto de sedes funciona como si de una única plataforma virtual se tratara, de modo completamente transparente para el usuario.