



IP Telephony

Contact Centers

Unified Communications

Communications Enabled Business Processes

酒店行业智能通信新时代

概要

Avaya使智能通信的强大能力得以直接嵌入到您的顾客服务和业务流程之中：

- 实施更高生产力的、经济高效的预订系统。
- 简化常规性的顾客流程（也即，入住/退房）。
- 使顾客能够更加轻松、更加快捷的享受到个性化的服务。
- 打造一支更加高效、更加灵敏的顾客服务队伍。
- 实现您需要的连续性和安全性。



在世界各地，众多顶级酒店与度假中心倚赖于Avaya提供的久经考验、市场领先的智能通信解决方案，通过与众不同、经济高效的卓越服务增强顾客体验，以吸引当今熟谙通信的旅行者们。

客户服务是所有行业企业最关心的问题，但在酒店行业里，这不仅仅关系到出色的服务，更意味着营造难以忘怀的客户体验，帮助您市场竞争中脱颖而出。

每一个与顾客相接触的点——从专业化的预订，迅速的登记入住，对特殊要求的灵敏响应，到要求客房服务的简单轻松和获得服务的快捷速度，这一切对于顾客体验都起着决定性的作用，也是赢得或丢掉顾客再次入住机会、影响酒店最终收入业绩的关键。

今天，酒店主管们正致力于探索在当前竞争激烈、不断扩张的市场中，如何利用通信使自己与众不同。

酒店集团利用通信来实现个性化服务、简化顾客体验的新方式数不胜数，例如：

- 将登记和客房钥匙信息告知抵达的顾客——使他们无需排队等待入住。
- 利用基于位置的通信告知顾客可用的服务——“SPA将于上午十点开业。您感兴趣吗？”
- 为参加会议的人员提供预先编程有其他与会者相关拨号方案的话机。

酒店集团可以将Avaya智能通信直接嵌入到自己的顾客服务和其它业务流程之中，把多个系统如登记入住、消息传送和接待员服务等整合到一起，从而充分发挥上述、及其它先进功能的巨大优势，最终实现无缝的顾客体验，同时使酒店能够更加经济高效的提供更多服务，促进业务增长，增强品牌吸引力。

作为IP智能通信系统的全球领袖，以及酒店行业解决方案的主导性提供商，Avaya拥有独一无二的市场定位，以实现上述能力。Avaya酒店行业解决方案目前服务于泛太平洋及度假中心、Wynn Resorts（见边栏）、以及数以千计的其它酒店、汽车旅馆、度假中心与航线。它们鲜明印证了Avaya提供的先进功能，借助这些功能，酒店才得以在顾客入住前后及入住期间，成功增强客户体验。

简化预订

迅速、准确、经济高效的处理预订，是营造卓越客户体验的第一步。作为联络中心系统的全球领导者，Avaya提供的智能呼叫路由功能可以通过我们的专家业务代表路由软件，将呼叫快速转接给适当的业务代表，从而最大限度缩短顾客的等待时间。

负责预订服务的业务代表可以实时访问客房目录、预订记录和其它信息，因而可以更好的促进销售和交互销售，更快速提供服务。

Web和语音门户自助服务系统可以同联络中心相整合，使得通过网络或语音门户发起的问询和交易能够交由真人业务代表，从客户上次中断的地方恢复处理，并在必要时，附带完整的客户预订历史数字记录转交给其他专家。

Avaya还使酒店能够更加高效的利用各个分支的联络中心设施。集中多个地点的资源可以缩短等待时间，确保由更加合格的业务代表负责处理呼叫。业务代表能够从任意地点开展工作，同时仍保持集中管理——从而使较小规模的酒店设施也能经济高效的选择实现24/7全天候预订服务。

加速入住/退房

全面整合的Avaya智能通信解决方案为彻底变革登记入住/结帐退房体验创造了无限可能。常客可以在前往酒店的路上，用自己的手机或其它便携设备办理入住手续。客房钥匙可以在前台备好，或是由顾客利用自己的无线电话、信用卡或支持RFID的忠诚卡（无线频率识别设备）作为通用客房钥匙，打开门锁。退房可以通过电子邮件、语音邮件或短消息

服务来完成，帐单以电子邮件方式简单送达。

顾客通信

Avaya解决方案以一部Avaya 4626 IP酒店电话为中心，旨在有效增强顾客体验。拥有彩色大显示屏出众外观的Avaya 4626电话能够用以在房间内处理一系列不同的交易。显示屏与客户偏好数据库相集成，可以显示定制的欢迎消息、当地新闻、娱乐选择、酒店服务折扣等等。顾客的姓名、房间号和个人爱好自动的全盘呈现在您的所有业务代表面前，从而使顾客呼叫能够得到全体员工更加专业、礼貌的处理。

集成设施系统

目前，绝大多数酒店都为电话、宽带、门锁、迷你吧、付费观看控制、火警、温控和其它系统等分别安装了独立的网络布线。这些网络的安装、维护和运营成本高昂，它意味着，每次部署一种新服务，就必须在每

Avaya酒店行业解决方案在行动

Wynn Las Vegas: 全面整合的Avaya语音及数据网络——包括4,000部彩色显示屏Avaya IP电话在内，帮助Wynn Las Vegas实现了覆盖整座设施的通信功能。例如，顾客可以把自己房内的Avaya IP屏幕电话作为信息源，用来显示顾客服务和活动信息。

泛太平洋酒店及度假中心: 泛太平洋酒店及度假中心以新加坡这一亚洲枢纽城市作为战略中心，旗下设施遍布整个太平洋地区的11个国家。酒店将移动办公视为员工战略的关键。它把Avaya IP软件电话功能和Avaya模块化语音消息处理的“Find Me Follow Me”功能结合在一起，为员工队伍提供了本地、国内和国际的通信移动办公能力，使他们摆脱办公室的束缚，可以灵活自由的随时随地开展工作。最终，泛太平洋从中得享客户服务的显著提升，从而提高了顾客的满意度。

Motel Gottardo Sud: Motel Gottardo Sud位于贯穿瑞士南北的一条主要交通干线附近，它采用了一套Avaya系统来全面整合预订、入住/退房、付款处理、顾客管理、发票、帐单、工作完结流程和使用率统计等。顾客可以在酒店附近的餐厅里，利用快速Check-in系统办理预订、支付房款，并收到一张塑料卡作为房间钥匙。

一间客房里安装和部署一个新网络。利用IP语音通信和Avaya智能通信，只需部署一套网络，就能随时新增任何可行的创收服务。集成化的系统还改善了计费数据的采集，确保在顾客退房时这些数据可供使用。

无线助移动员工一臂之力

由于酒店或度假中心里的大部分员工随时都在移动中，智能通信功能对于提高生产力大有帮助：

- 行政员工可以使用任意话机和简单的语音指令，从任何地点管理消息，执行通信功能，例如电话会议、目录访问和日程表管理等。他们还可以设置自己的手机，让它在有人拨打自己的办公室分机时同时振铃，从而减少错过的电话，加快顾客服务速度。
- 服务员、清洁员和维护员工可以利用无线服务进行工作调度、安排和通知。员工即使不在办公桌边，也能及时记录下维护问题，使问题尽快得到解决。

降低通信成本

IP语音通信有助于降低通信成本，这对于有大量国际业务的连锁酒店来说特别重要。此外，它还能够降低承载顾客通话的成本，使利润有可能进一步增加。降低通信成本也使酒店可以使用各种成本节约措施，例如集中采购；另外，它为其它服务的集中交付开辟了道路，例如用于员工培训的视频会议等。

客户连接能力

客户连接能力对酒店来说至关重要——任何类型的中断都是无法接受的。Avaya提供的综合性多层方式旨在围绕顾客需要设计通信解决方案。Avaya的酒店行业解决方案有助于在通信峰值期间，确保顾客和潜在顾客的电话都能畅通无阻。例如：

- Avaya企业可再生服务器（ESS）和本地可再生处理器（LSP）有助于最大限度减少多个设施之间网络中断造成的影响，确保即使站点之间的网络连接中断，也能实现所有通信功能。

- Avaya EXPERT SystemsSM诊断工具全天候持续工作，远程解决世界各地Avaya Communication Manager系统上96%以上的警告问——最大限度保证系统正常运行时间。
- 公共交换电话网络故障转移能力使系统即使在紧急状况下，也能提供另一级别的外拨电话功能。

Avaya还在所有关键组件中内建了高水准的扩展能力，从而满足了扩张和灵活适应性上的需要。Avaya解决方案可以支持更多IP终端设备，同时对负载的限制更少，需要更少数量的群集呼叫服务器——因此显著降低了系统管理、升级管理、复杂性和员工时数等方面的开支。

安全性和紧急事件管理

随着通信越来越多的出现在酒店服务的第一线，顾客需要确保自己个人通信的私密性得到保护。Avaya基础架构的卓越设计使它在所有终端设备之间、以及整个系统范围内提供了安全加密的通信，同时完全无需牺牲系统的性能。

Avaya还可以将紧急服务呼叫、如911电话等同时转接给紧急服务提供商和您的设施内的多部分机。这使得安全或保健员工可以及时到场，在他人需要紧急救助时提供看护关照。借助另一种Communication Manager功能，您还可以自动录制911对话。



酒店业的挑战	Avaya智能通信如何解决这些挑战
持续收入增长	<ul style="list-style-type: none"> 增强客户关系管理，更加高效的利用客户数据，促进向上销售/交互销售工作 房内电话的先进功能使它们可轻易用于向外拨打电话并吸引顾客购买酒店内部的其它服务 系统和移动设备相集成，用以在交付服务时实时完成累计收费
竞争差异性	<ul style="list-style-type: none"> 基于房内电话的个性化服务（例如，本国语言服务） 利用RFID/顾客无线电话识别顾客身份
效率/成本降低	<ul style="list-style-type: none"> 利用融合网络降低通信成本 通过房内电话、互联网和交互式语音应答系统增强客户自助服务 集成网络以减少开支，支持新增服务
业务扩张	<ul style="list-style-type: none"> 融合语音、数据和视频网络用以改善公司通信，强化运营和培训，以支持扩大运营 Web服务、IM和电子邮件同分布式多语种呼叫中心相结合，提供预订和问询服务
安全性/可靠性	<ul style="list-style-type: none"> 虚拟专网和加密 基于任务的访问和特权 视频安全监控

增强酒店产品

Avaya通过开放标准和多厂商互操作性的融合，显著提高了酒店通信的灵活性。

全球超过4,000个DevConnect合作伙伴使Avaya得以利用新兴技术的最新进展，为您提供独一无二、量身定制的酒店解决方案。

了解更多

IP语音通信解决方案的强劲、可靠和安全，使Avaya成为通信行业的全球领袖。众多酒店集团依靠Avaya及其合作伙伴实现安全、先进的网络基础设施和可靠的语音及数据应用，帮助自己从市场中脱颖而出。如需进一步了解Avaya如何助您增强通信系统，请访问www.avaya.com，您也可以联系您的Avaya客户经理或Avaya授权业务合作伙伴。

关于Avaya

Avaya公司面向企业提供智能通信解决方案，帮助其提升业务，获取市场优势。全球100多万家企业，包括90%以上的财富500强企业，采用了Avaya的IP语音通信、统一通信、联络中心和通信驱动业务流程解决方案。Avaya全球服务部为各种规模的企业提供全面的服务与支持。欲了解更多Avaya公司信息，请浏览公司全球网站<http://www.avaya.com>，和中国公司网站www.avaya.com.cn。



亚美亚（中国）通讯设备有限公司

中文网址：www.avaya.com.cn

香港办事处

香港铜锣湾时代广场
 蚬壳大厦2401室
 电话：(852) 3121 6111
 传真：(852) 3121 6172

北京办事处

北京东城区东长安街一号
 东方广场东方经贸城
 西三办公楼1109-1112室
 邮编：100738
 电话：(86-10) 8516 5500
 传真：(86-10) 8518 1308

上海办事处

上海长乐路989号世纪商贸
 广场7楼701A、706-711室
 邮编：200031
 电话：(86-21) 6120 6900
 传真：(86-21) 6120 6999

广州办事处

广州天河北路233号
 中信广场67楼6701室
 邮编：510620
 电话：(86-20) 2264 7100
 传真：(86-20) 3877 1711

成都办事处

成都市总府路31号
 总府皇冠假日酒店
 邮编：610016
 电话：(86-28) 8678 5372
 传真：(86-28) 8678 9361

© 2007 Avaya Inc.

All Rights Reserved. Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and may be registered in certain jurisdictions. All trademarks identified by the ®, SM or TM are registered trademarks, service marks or trademarks, respectively, of Avaya Inc., with the exception of FORTUNE 500 which is a registered trademark of Time Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.