

# Central de Voz Informathec

A Central de Voz Informathec reúne, num só equipamento e simultaneamente, funções de:



• **ATENDEDOR AUTOMÁTICO:** multi-idioma (português, inglês, espanhol, alemão e francês), atende as ligações entrantes; apresenta menu de opções; aceita discagem do usuário; encaminha a ligação e a reencaminha para o transbordo se necessário. Transbordos podem ser configurados para cada dia da semana, além de ser possível ter um transbordo durante o expediente (repcionista, por exemplo) e outro para fora do expediente (portaria, por exemplo). Detecta faxes automaticamente. Aceita definições de feriados, de forma a ter atendimento diferenciado nestes dias. O atendimento pode ser programado especificamente para cada canal. Tem capacidade para entender discagem via pulso decádico e via tom MF.

• **CORREIO DE VOZ E FAX:** multi-idioma, quando um ramal não atender, ou estiver ocupado, o usuário pode deixar uma mensagem para o destinatário. A Central de Voz informa ao destinatário (via ramal interno, indicador luminoso em seu telefone, via pager, via e-mail ou simplesmente ligando para seu telefone celular) sempre que houver recados novos em sua caixa postal. No caso de ser usado em hotéis, o sistema diferencia automaticamente os ramais dos hóspedes daqueles de trânsito (restaurantes etc.), serviço (recepção etc.) e administrativos. Pode ser configurado para funcionar como áudio-texto.

• **RECEPÇÃO DE RECADOS E FAXES VIA E-MAIL:** sempre que um recado ou fax for deixado em uma caixa postal, a Central de Voz pode automaticamente converter este recado para arquivo (WAVE e MP3 para voz, TIFF para fax) e enviá-lo para o e-mail do destinatário. Ao responder ao e-mail o destinatário estará sinalizando que já recebeu o recado.

• **DESPERTADOR AUTOMÁTICO:** módulo opcional multi-idioma, recomendado para hotéis, desperta os hóspedes (no seu próprio idioma) no horário por ele programado. Caso o hóspede não acorde, o sistema automaticamente envia alarmes para a telefonista (imprimindo um aviso, telefonando para ela ou via e-mail) de forma que possa ser enviado um mensageiro ao apartamento. Permite, também, que sejam despertados vários hóspedes simultaneamente (por exemplo, aqueles que fazem parte de um grupo, como excursões). Periodicamente é gerada uma lista com todos os ramais a serem despertados, de forma que na eventual falha do equipamento, a telefonista possa despertar os hóspedes manualmente. Integra-se a softwares PMS (de qualquer fabricante).

• **ESTADO DE QUARTO E MINIBAR:** módulo opcional, recomendado para hotéis, permite que a camareira especifique o estado do quarto via telefone (pronto para check-in, pronto para check-out, limpo, em manutenção etc.) além de permitir que seja efetuada a baixa do minibar. Pode ser integrado ao software PMS (de qualquer fabricante).

• **PREVISÃO DO TEMPO:** módulo opcional multi-idioma, recomendado para hotéis, permite que seja informada a previsão do tempo. As informações meteorológicas podem ser automaticamente obtidas via Internet, especificadas manualmente através de interface gráfica ou pré-gravadas pelo hotel.

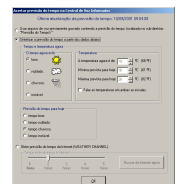
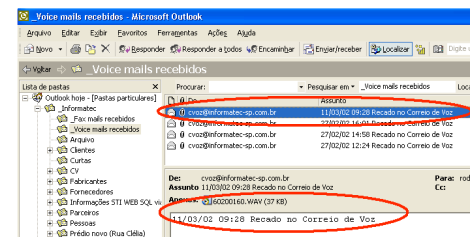
• **INTEGRAÇÃO COM CENTRAL PABX:** a central PABX na qual o produto será conectado, bem como a forma de integração a ser usada (serial ou in-band), podem ser especificadas através de interface simples e intuitiva. Caso o produto também efetue a programação da central PABX (por exemplo, para liberar o uso do ramal quando é feito o check-in) os comandos enviados para o PABX também podem ser definidos (por exemplo, comando para alteração da categoria + comando para definição do nome do hóspede que aparecerá no visor dos telefones etc.).

• **INTEGRAÇÃO COM PMS (SOFTWARE HOTELEIRO):** quando usada em hotéis, é desejável que a Central de Voz esteja integrada ao software PMS, de forma a receber dele algumas informações (por exemplo, check-ins, check-outs etc, mudança de apartamentos, alteração do idioma do hóspede.) bem como lhe enviar informações (por exemplo, estado do quarto, configurações do minibar etc.). A integração com o PMS pode ser feita via arquivo-texto, interface serial, banco de dados DBF, Oracle e socket IP.

• **MONITORAÇÃO E ALARMES:** monitora em rede, simultaneamente e sem limite de estações, o funcionamento dos diversos módulos (por exemplo, correio de voz, integração com PABX, programação do PABX etc.). Em caso de falha, alarmes podem ser emitidos via e-mail, via indicador visual e via sintetização de voz.

• **MANUTENÇÃO:** gera backups automáticos de todos os bancos de dados e de todos os recados e faxes, em qualquer drive (local, rede ou removível). Acessos aos menus e desconexões do cabo serial de integração com PABX (quando houver) são relatados via e-mail, para os administradores do sistema. Pode ser programado remotamente via e-mail.

• **PLATAFORMA DE HARDWARE:** requer computador com Windows XP, hardware de voz Dialogic, hardware de fax Dialogic ou fax modems convencionais. Um único PC comporta até 48 canais de voz simultâneos e até 12 canais de fax simultâneos.



informathec

Tel: (11) 3868-6700 • Fax: (11) 3868-6701  
vendas@informathec-sp.com.br • www.informathec-sp.com.br