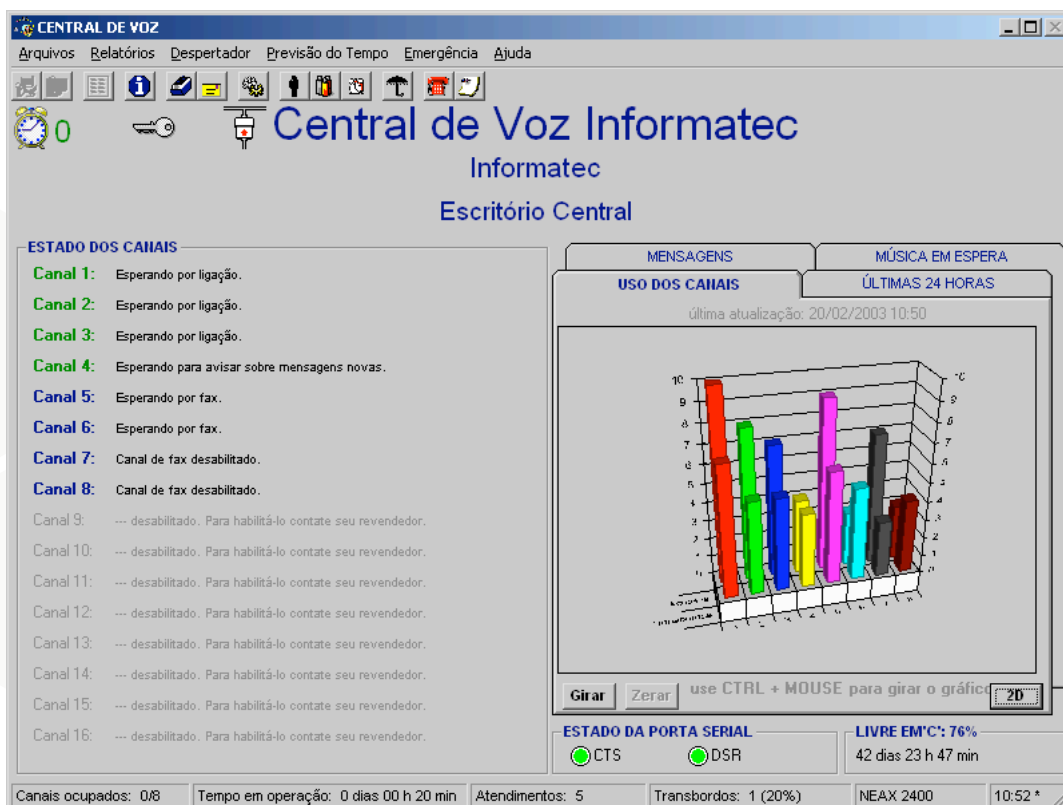


SOLUÇÃO HOTELEIRA INFORMATEC

A Solução Hoteleira Informathec é composta dos seguintes itens

- Atendimento automático
- Audio texto
- Correio de voz
- Correio de fax
- Servidor de fax
- Despertador automático
- Previsão do tempo
- Estado de quarto & Minibar
- Monitor em tempo real do estado dos quartos
- Integração com e-mail
- Música em espera
- Tarifação telefônica
- Alarmes centralizados
- Integração com software hoteleiro do cliente



Todos os módulos são integrados entre si e 100% compatíveis com todos os modelos de centrais PABX que possuam ramais analógico e bilhetagem†.

Não há limite quanto ao número de caixas postais e o preço do produto não depende da quantidade de caixas postais.

CARACTERÍSTICAS GERAIS

- produto possui 5 idiomas falados (português, inglês, espanhol, francês e alemão) e 3 idiomas nas telas (português, inglês, espanhol).
- todos os arquivos de som falados pelo sistema, sem exceção, podem ser substituídos se necessário (por exemplo, para seguir um padrão de locutor de uma rede hoteleira), sem necessidade de intervenção da Informatec.
- não há limite quanto ao número de caixas postais de voz ou de fax e o preço do produto não depende da quantidade de caixas postais.
- está disponível um arquivo de ajuda (help online) sensível ao contexto.

ATENDIMENTO AUTOMÁTICO

- atende as ligações que chegam ao hotel.
- apresenta menu de opções e permite que seja escolhido o apartamento (ou ramal) com o qual se deseja falar.
- no caso do ramal escolhido (por exemplo, de um apartamento) também possuir numeração direta (DDR), informa à pessoa que está ligando que, da próxima vez e para sua maior comodidade, qual número direto ela poderá discar.
- fornece estatísticas completas quanto à quantidade de ligações escolhidas e número de vezes que um ramal (ou opção de menu) foi escolhido.
- aceita discagem em pulso (decádica) e tom (MF).
- aceita no caso de um apartamento ser ocupado por mais que um hóspede, apresenta menu sintetizado (com nome de cada hóspede) que permite a escolha do hóspede para o qual se deseja deixar recado.

ÁUDIO TEXTO

- apresenta mensagens de texto, voltando ou não ao menu principal, por exemplo listando as atrações da noite, as atividades do próximo dia, as peças teatrais em cartaz na região etc.
- mensagens são apresentadas no idioma do hóspede.

CORREIO DE VOZ

- recebe recados para os apartamentos (e ramais administrativos) quando o ramal não atender ou estiver ocupado.
- sinaliza, através de LED indicativo no telefone quando houver pelo menos um recado para o ramal (caso o aparelho não possua LED, a sinalização pode ser feita tocando-se o telefone). Neste caso, se o hóspede atender ele será informado, no seu idioma, de que a chamada provém do Correio de Voz e de que há recados novos para ele: *“Este é o Correio de Voz. Há 5 mensagens novas em sua caixa postal”*).
- o hóspede pode ouvir seus recados a partir de qualquer telefone do hotel. Se não estiver ouvindo a partir do telefone do seu apartamento, pode-se programar o sistema para que lhe peça uma senha de acesso antes de apresentar as mensagens.
- o sistema mantém total sigilo quanto às mensagens de cada hóspede: não há como um hóspede ouvir mensagens de outro hóspede por engano.
- hóspede também pode receber seus recados via telefone celular, automaticamente: sempre que houver um recado novo na caixa postal, o sistema liga para o telefone celular do hóspede e transmite o recado.
- os ramais dos hóspedes são tratados de modo diferente dos ramais administrativos, dos de trânsito (restaurante, por exemplo) e dos de serviço (recepção, por exemplo).

- os ramais administrativos podem ouvir seus recados diretamente via rede de computadores e/ou internet, sendo avisados sobre a existência de recados em suas caixas postais via ramal, telefone externo (celular) ou E-Mail.
- o sistema pode ser configurado para que o hóspede, quando estiver em seu apartamento, não necessite digitar senha de acesso para ouvir os recados: basta acessar o Correio de Voz que sua mensagens serão apresentadas automaticamente. Esta configuração pode ser feita individualmente para cada hóspede ou então para todos os ramais de hóspedes.
- o sistema pode ser integrado a qualquer software hoteleiro de forma que possa ser controlado por ele, por exemplo, para apagar as mensagens quando do check-in de um novo hóspede.
- efetua backups automáticos dos bancos de dados e mensagens das caixas postais.
- integração com central PABX pode ser feita via sinalização in-band (MF) ou out-of-band (interface serial).

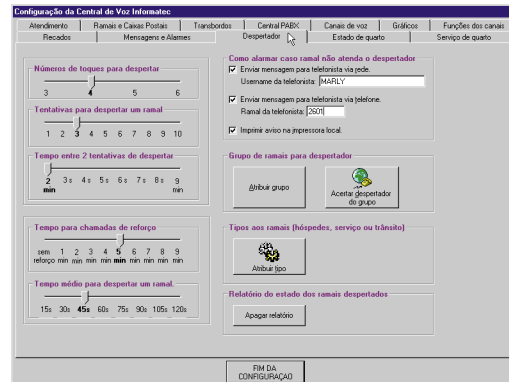
CORREIO DE FAX

- recebe faxes para os apartamentos (e ramais administrativos).
- sinaliza, através de LED indicativo no telefone quando houver pelo menos um fax para o ramal (caso o aparelho não possua LED, a sinalização pode ser feita tocando-se o telefone. Neste caso, se o hóspede atender ele será informado, no seu idioma, de que a chamada provém do Correio de Voz e de que há recados novos para ele: *“Este é o Correio de Voz. Há 2 mensagens novas em sua caixa postal”*).
- o hóspede pode resgatar seus faxes a partir de qualquer telefone do hotel ou então solicitar ao sistema que retransmita o fax para:
 - máquina de fax externa (neste caso será solicitado o número telefônico da máquina de fax)
 - máquina de fax interna (neste caso será solicitado o ramal da máquina de fax)
 - impressora padrão do hotel
 - máquina de fax padrão do hotel
- faxes podem ser impressos automaticamente (emp qualquer impressora na rede) e hóspede pode receber, também de forma automática, recado de voz avisando que seu fax já foi impresso e está disponível na, por exemplo, recepção.

SERVIDOR DE FAX

- envia faxes dos apartamentos (e ramais administrativos).
- hóspede pode enviar fax via Web Browser e via E-Mail.
- envio dos faxes pode ser tarifado (custo da ligação, com ou sem sobretaxa, e também pelo número de páginas). Custo pode ser enviado automaticamente para o software hoteleiro (PMS) através do tarifador STI WINDOWS ATENAS.
- sistema possui ainda 2 outras interfaces usadas para integração com sistemas de terceiros: arquivo-texto e socket IP.
- faxes podem ser enviados para um único destino ou para vários destinos simultaneamente.
- faxes podem conter marca d'água colocada automaticamente em todas as suas páginas (por exemplo, do logotipo do hotel).

DESPERTADOR AUTOMÁTICO



- automatiza a função de despertar os hóspedes, liberando a telefonista.
- cada hóspede programa, através do telefone, seu próprio horário de despertar, tendo a imediata confirmação via voz, no seu próprio idioma (português, inglês, espanhol e francês. Outros idiomas podem ser colocados se for necessário).
- a telefonista (ou qualquer outro funcionário do hotel que tenha autorização, por exemplo, recepção) pode programar o despertador para acordar um grupo de ramais: por exemplo, 50 pessoas devem ser chamadas no mesmo horário.
- na hora acertada pelo hóspede, o despertador automático liga para seu quarto e o avisa, no seu próprio idioma.
- caso o hóspede não acorde, o sistema automaticamente efetua novas tentativas.
- se mesmo assim o hóspede não acordar, o sistema avisa a telefonista para que seja enviado um mensageiro ao quarto a fim de acordar o hóspede. O aviso da telefonista pode ser feito de formas (1 ou mais ativas ao mesmo tempo):
 - via ramal: o sistema liga para a telefonista e lhe informa, via voz, que determinado apartamento não atendeu o despertador
 - via impressora: o imprime em qualquer impressora do hotel (local ou em rede), que determinado apartamento não atendeu o despertador
 - via E-Mail: o sistema envia um E-Mail para a telefonista informando rque determinado apartamento não atendeu o despertador
- se o hóspede não desejar programar ele mesmo o despertador, a telefonista (ou qualquer outro ramal de serviço) pode programar o despertador, via telefone, para que acorde o hóspede automaticamente.
- para o eventual caso de falha do sistema, é gerada automaticamente (a cada período de tempo) uma lista com todos os ramais que têm despertador ligado, possibilitando à telefonista que os acorde manualmente.
- o sistema pode ser integrado a qualquer software hoteleiro de forma que possa ser controlado por ele, por exemplo, para ligar o despertador de um determinado hóspede.

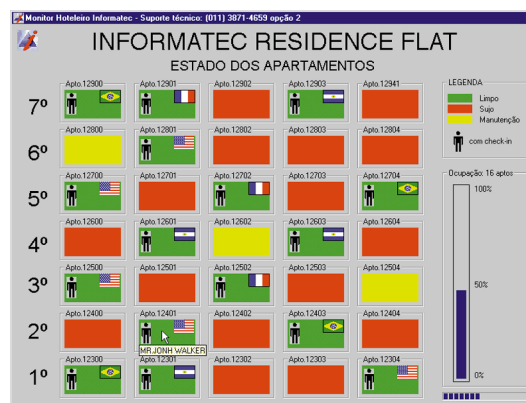
PREVISÃO DO TEMPO

- permite que seja exibida a condição do tempo no momento, bem como a previsão do tempo para todo o dia.
- a previsão do tempo pode ser determinada para o sistema de 3 formas:
 - via software externo (PMS)
 - via tela de configuração da Central de Voz
 - via arquivo de voz (por exemplo, tipo wave) pré-gravado.

ESTADO DE QUARTO & MINIBAR

- agiliza o fechamento do quarto pela camareira: através do telefone, a camareira indica o consumo do frigobar, a necessidade de manutenção de algum item e a disponibilidade do quarto (que ela já o arrumou, por exemplo).
- os valores dos produtos consumidos podem ser automaticamente transmitidos para o software de administração hoteleira, de forma a integrá-los na conta final do hóspede.
- camareira recebe feedback de voz para evitar erros de operação (exemplo: "*you are checking the consumption of 2 bottles of mineral water without gas. To confirm please...*")

MONITOR EM TEMPO REAL DO ESTADO DOS QUARTOS



- permite a exibição em tempo real, e em quantos terminais de computador se desejar, das informações sobre os quartos, incluindo entre outras:
 - nome do hóspede
 - idioma do hóspede
 - se o quarto está limpo, sujo ou em manutenção
 - se a arrumadeira está no quarto
- a recepção sabe instantaneamente quando um quarto foi arrumado.
- a governança sabe instantaneamente quando um quarto precisa ser arrumado.
- o serviço de manutenção sabe instantaneamente quando um quarto precisa de atendimento técnico.

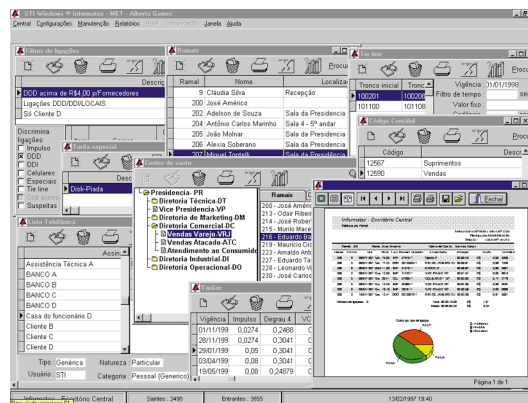
INTEGRAÇÃO COM E-MAIL

- compatível com SMTP, IMAP e Lotus Notes.
- acesso ao e-mail para:
 - envio dos recados de voz recebidos (com recado anexado em formato WAVE ou MP3).
 - envio dos faxes recebidos (convertidos para formato TIFF)
 - recebimento de comandos externos (para que administrador controle o produto à distância)
 - envio de mensagens de avisos e alarmes geradas automaticamente pelo sistema.

MÚSICA EM ESPERA

- fornece música em espera para a central PABX através da interface de som do computador.
- permite a criação de um número ilimitado de Listas de Músicas.
- cada Lista de Música pode conter um número ilimitado de arquivos de som (MP3, WAVE ou VOX).
- pode-se definir o dia e hora de apresentação de cada Lista de Músicas e o sistema troca as listas automaticamente.
- Listas de Músicas podem ser configuradas remotamente via e-mail, incluindo os arquivos de som a serem tocados.

TARIFAÇÃO TELEFÔNICA (SOFTWARE STI WINDOWS ATENAS)



- permite a cobrança individualizada das ligações telefônicas de cada hóspede.
- sistema funciona em rede e é multi-usuário.
- emite verdadeira contas telefônicas, com total especificação de cada ligação.
- podem ser incluídas taxas administrativas do hotel, com percentuais diferenciados por tipo de ligação: por exemplo, as ligações locais não são cobradas, as interurbanas têm acréscimo de 50% e as internacionais têm acréscimo de 100%.
- permite integração com a central PABX, de forma que ao ser feito o check-out do hóspede, seu ramal pode ser automaticamente bloqueado, evitando que seja usado. No check-in, o ramal é automaticamente liberado.
- os valores das ligações telefônicas podem ser automaticamente transmitidos para o software de administração hoteleira, de forma a integrá-los à conta final do hóspede.
- o sistema pode ser integrado a qualquer software hoteleiro de forma que possa ser controlado por ele, por exemplo, para programar o nome e idioma do hóspede na central PABX, de forma que, quando ele ligar para a recepção, estas informações sejam exibidas no visor.

INTEGRAÇÃO COM SOFTWARE HOTELEIRO (PMS)

- todos os módulos acima pode ser controlados a partir do software de administração hoteleira.
- a Informatec consegue se comunicar com o software hoteleiro do cliente via:
 - IP
 - cabo serial ou
 - emulação de terminal.
- o custo da integração com o software hoteleiro do cliente deve ser tratado diretamente com a Informatec, pois pode envolver desenvolvimento que necessita de análise prévia.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- software 100% Informatec.
- sistema operacional: Windows XP.
- configuração mínima do computador: Pentium IV, 256 MB RAM, 40 GB HD, monitor colorido 800x600, interface ethernet, interface serial (para interligação com PABX e/ou com PMS), interface de som (para uso da facilidade de Música Em Espera).
- hardwares compatíveis:
 - hardware de voz: Dialogic.
 - hardware de fax: fax modem convencional de PC e/ou Dialogic.
- capacidade:
 - canais de voz simultâneos: 4 até 48, em módulos de 4.
 - canais de fax simultâneos: 1 até 4, em módulos de 1.



† Obs: algumas facilidades dependem do modelo e/ou configuração do PABX.