

# Central de Voz Informatec

La Central de Voz Informatec reúne, en un equipo solo y simultáneamente, funciones de:

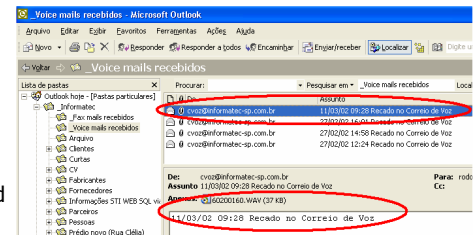


- **ATENDEDOR AUTOMÁTICO:** multi-idioma (portugués, inglés, español, alemán y francés), atiende las llamadas entrantes; presenta menú de opciones; acepta discado del usuario; encamina la llamada y la reencamina hacia el desvío de llamadas si es necesario. Se pueden configurar desvíos de llamadas para cada día de la semana además de ser posible tener un desvío de llamadas durante el expediente (repcionista, por ejemplo) y otro para fuera de horario (portería, por ejemplo). Detecta faxes automáticamente. Acepta definiciones de feriados, de forma a tener atención diferenciada en estos días. Se puede programar la atención específicamente para cada canal. Tiene capacidad para entender discado vía pulso decimal y vía tono MF.

- **CORREO DE VOZ Y FAX:** multi-idioma, cuando no atiende una extensión o esté ocupada, el usuario puede dejar un mensaje al destinatario. La Central de Voz informa al destinatario (vía extensión interna, indicador luminoso en su teléfono, vía pager, vía e-mail o simplemente llamado hacia su teléfono celular) siempre que haya recados nuevos en su casilla postal. En el caso que se use en hoteles el sistema diferencia automáticamente las extensiones de los huéspedes de los de tránsito (restaurantes, etc.), servicio (recepción, etc.) y administrativos. Se puede configurar para funcionar como audio-texto.

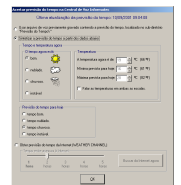
- **RECEPCIÓN DE RECADOS Y FAXES VÍA E-MAIL:** siempre que se deje un recado o fax en una casilla postal, la Central de Voz puede convertir automáticamente este recado a archivo (WAVE y MP3 para voz, TIFF para fax) y enviarlo hacia el e-mail del destinatario. Cuando responda el e-mail el destinatario estará indicando que ya recibió el recado.

- **DESPERTADOR AUTOMÁTICO:** módulo opcional multi-idioma, recomendado para hoteles, despierta los huéspedes (en su propio idioma) en el horario programado por éstos. Si el huésped no se despierta, el sistema envía automáticamente alarma hacia la telefonista (imprimiendo un aviso, telefoneándole o vía e-mail) de manera que se pueda enviar un mensajero al departamento. También permite que sean despertados varios huéspedes simultáneamente (por ejemplo, los que hacen parte de un grupo, como excursiones). Periódicamente se genera una lista con todas las extensiones que se despertarán, de manera que ante la falla eventual del equipo, la telefonista pueda despertar los huéspedes manualmente. Se integra a los softwares PMS (de cualquier fabricante).



- **ESTADO DE LA HABITACIÓN Y MINIBAR:** módulo opcional, recomendado para hoteles, permite que la camarera especifique el estado de la habitación vía teléfono (listo para check-in, listo para check-out, limpio, en mantenimiento, etc.) además de permitir que se efectúe la baja del minibar. Se puede integrar al software PMS (de cualquier fabricante).

- **PRONÓSTICO DEL TIEMPO:** módulo opcional multi-idioma, recomendado para hoteles, permite que se informe el pronóstico del tiempo. Las informaciones meteorológicas se pueden obtener automáticamente vía Internet, especificar manualmente a través de interfaz gráfica o grabar previamente por el hotel.



- **INTEGRACIÓN CON CENTRAL PBX:** la central PBX en la que se conectará el producto como la forma de integración que se usará (serial o in-band) se pueden especificar a través de interfaz simple e intuitiva. Si el producto también efectúa la programación de la central PBX (por ejemplo, para liberar el uso de la extensión cuando se hace el check-in) los comandos enviados hacia la PBX también se pueden definir (por ejemplo, comando para alteración de la categoría + comando para definición del nombre del huésped que aparecerá en el visor de los teléfonos, etc.).

- **INTEGRACIÓN CON PMS (SOFTWARE HOTELERO):** cuando la Central de Voz se usa en hoteles es preferible que esté integrada al software PMS a fin de recibir del mismo algunas informaciones (por ejemplo, check-ins, check-outs, etc, cambio de departamentos, alteración del idioma del huésped.) como para enviarle informaciones (por ejemplo, estado del cuarto, configuraciones del minibar etc.). La integración con el PMS se puede hacer vía archivo-texto, interfaz serial, banco de datos DBF, Oracle y socket IP.

- **MONITOREO Y ALARMAS:** controla en red simultáneamente y sin límite de estaciones el funcionamiento de los diversos módulos (por ejemplo, correo de voz, integración con PBX, programación del PBX etc.). En el caso de falla se pueden emitir alarmas vía e-mail, vía indicador visual y vía sintetizado de voz.



- **MANTENIMIENTO:** genera backups automáticos de todos los bancos de datos y de todos los recados y faxes, en cualquier drive (local, red o removible). Los accesos a los menús y desconexiones del cable serial de integración con PBX (cuando haya) se informan vía e-mail a los administradores del sistema. Se puede programar remotamente vía e-mail.

- **PLATAFORMA DE HARDWARE:** requiere computadora con Windows XP, hardware de voz Dialogic, hardware de fax Dialogic o fax modems convencionales. Una única PC comporta hasta 48 canales de voz simultáneos y hasta 12 canales de fax simultáneos.

informatec

Tfno: 55 11 3868-6700 • Fax: 55 11 3868-6701  
vendas@informatec-sp.com.br • www.informatec-sp.com.br