

Centrale telefoniczne w trzech gwiazdkach

Minimum 11 tys. zł za 30 pokoi

Centrala telefoniczna musi być kompatybilna z programem hotelowym

MAŁGORZATA BURZEC

Aby w pełni wykorzystać możliwości centrali telefonicznych, muszą one współpracować z oprogramowaniem hotelowym. – Program hotelowy może m.in. na bieżąco powiadamiać, jak wyglądają obciążenia finansowe za rozmowy telefoniczne oraz monitorować stan pokoi hotelowych. Jednocześnie recepcjonista może mieć podgląd, kto w danej chwili rozmawia – mówi Agnieszka Torzewska z firmy Slican. Agnieszka Zarzycka, Business Development & Marketing Manager z firmy Kapsch TeleCom podkreśla, że centrala musi być kompatybilna z systemem hotelowym, w innym przypadku mogą wystąpić problemy np. z bilingowaniem gości. Marcin Tułodziecki z firmy Platan Sp. z o.o. zwraca uwagę, że producenci centrali i oprogramowań hotelowych stosują różne standardy wymiany danych – przed zakupem warto sprawdzić, czy dany program współpracuje z wybranym modelem centrali.

– Montaż samej centrali telefonicznej trwa ok. tygodnia. Drugi tydzień potrzebny jest jednak na podłączenie i skonfigurowanie telefonów. Czas konieczny na instalację zależy jednak przede wszystkim od wielkości hotelu – mówi Agnieszka Zarzycka. Torzewska dodaje, że czasem montaż może trwać nawet jeden dzień. Jej zdaniem najlepiej zaplanować go na etapie projektu obiektu i wówczas wybrać dostawcę. – Pozwala to na budżetowanie właściwych kwot, określenie wyma-

gań co do okablowania strukturalnego hotelu itd. – wyjaśnia. Problemem nie jest również montaż w już działającym hotelu. – Centrale Slican można instalować również w budynku z gotową infrastrukturą. Wówczas montaż trwa trochę dłużej niż jeden dzień – zaznacza Torzewska.

Oferta centrali telefonicznych dostępnych na rynku jest duża. Podobnie jak zakres cen. Zakup za mniej niż 10 tys. zł będzie jednak trudny. – Do hotelu z 30 pokojami można kupić centralę za ok. 7 tys. zł. Do tego dochodzi koszt aparatów telefonicznych – wyjaśnia Tułodziecki. Do pokoi hotelarze kupują najczęściej aparaty analogowe. – Taki aparat można kupić już za ok. 30 zł. Właściciele hoteli nie przekraczają

cenę 100 zł za jeden aparat – dodaje. W recepcji hotelu z 30 pokojami warto zainstalować jeszcze co najmniej jeden aparat systemowy z konsolą, umożliwiającą szybkie łączenie

rozmów i podgląd stanu zajętości telefonów. Koszt aparatu waha się w granicach 500–1000 zł, zaś aparatu z konsolą 1000–1500 zł. Do całego systemu czasem należy doliczyć koszt zakupu interfejsu zapewniającego współpracę centrali z programem hotelowym. – W Platanie jest on w cenie centrali – dodaje. Koszty za centralę mogą powiększyć się jeszcze o koszty eksploatacji. Aby je ograniczyć lub wyeliminować, należy zwrócić uwagę na umowę z dostawcą. Warto również zastanowić się nad sposobem finansowania. – Jest w czym wybierać – leasing bankowy, zakup przez operatora, odroczone płatności. Pomagamy klientowi wybrać optymalny sposób – podsumowuje Agnieszka Zarzycka. ■

Do hotelu z 30 pokojami można kupić centralę za ok. 7 tys.

Wiele możliwości

Agnieszka Zarzycka
z Kapsch TeleCom Sp. z o.o.

Do trzygwiazdkowego hotelu z 30 pokojami oferujemy m.in. telefoniczną centralę cyfrową Meridian 1 op 11. Zalety tego systemu to m.in.: funkcja „nie przeszkadzać”, przekierowanie abonenta na skrzynkę głosową, nadanie lub odebranie faksu ze skrzynki głosowej, odmienne sygnały dzwonienia dla rozmów wewnętrznych i zewnętrznych, automatyczne przełączenie na „pracę nocną”, dołączenie się abonenta o specjalnej kategorii uprawnień, np. dyrektora, do rozmowy prowadzonej przez innych abonentów.

Agnieszka Torzewska z firmy Slican Sp. z o.o.

Oferuje m.in. system Slican CCA 2720.1 z możliwością rozbudowy oraz Slican NCT 1248.2 w pełnym wyposażeniu. Centrale te są zgodne z polskimi normami i posiadają potwierdzenia zgodności wystawione przez Ministerstwo Łączności. Można je tak skonfigurować, by numery telefonów były identyczne z numerami pokoi oraz żeby wykonywanie bezpośrednich rozmów miejskich lub międzystrefowych przez gościa było zgodne z przyznanymi przez recepcję limitami i uprawnieniami. Po podniesieniu słuchawki klient może połączyć się z recepcją. Centrale Slican umożliwiają też preselekcję operatora dla połączeń międzymiastowych.

Marcin Tułodziecki z firmy Platan Sp. z o.o.

Do hoteli z 30 pokojami oferujemy m.in. nowoczesną centralę cyfrową Platan Sigma. Jest ona w stanie obsłużyć do 44 linii wewnętrznych. Do recepcji proponujemy aparaty systemowe i konsole firmy Panasonic. Platan Slican współpracuje z większością dostępnych na rynku programów hotelowych, oferując funkcje ułatwiające pracę personelu. Ustalenie kosztów rozmowy, wyświetlanie numeru osoby dzwoniącej, blokowanie telefonów, budzenie, zapowiedzi powitalne – to tylko niektóre możliwości centrali.

Proste w obsłudze



Andrzej Rygielski,
kierownik hotelu Gotyk***
w Toruniu (ponad 30 pokoi)

– W hotelu Gotyk korzystamy z centrali telefonicznej dostarczonej przez firmę Slican. Początkowo podłączone było do niej 15 pokoi. Po otwarciu nowej części, centrala obsługuje 33 pokoje. Do tego dochodzą 3 numery w restauracji. Jak mówią recepcjonistki, praca z nią jest prosta. Czasem jednak zdarza się, że połączenie z pokojem nie udało się – taka sytuacja ma miejsce sporadycznie.

– Pewnie dlatego, że system jest nowy i jeszcze nie do końca jest tu wszystko skonfigurowane – wyjaśniają recepcjonistki.



Ewa Poterucha,
kierownik hotelu Jubilat***
w Zamościu
(ok. 50 pokoi)

Od czerwca tego roku pracujemy na nowej centrali telefonicznej Delta 16 wyposażonej w łącze ISDN. Dostarczyła ją nam firma

Platan. Centrala ta kosztowała około 27 tys. zł. Jej zakup sfinansowaliśmy w części z funduszy unijnych. Zdecydowaliśmy się również na nowy program hotelowy. Zakup centrali telefonicznej stał się dla hotelu Jubilat konieczny, gdyż system, który wcześniej obsługiwał obiekt, nie spełniał naszych wymagań. Muszę powiedzieć, że z nowej centrali jesteśmy bardzo zadowoleni. Pracujemy na niej krótko, więc nie zdążyliśmy jeszcze poznać jej wszystkich możliwości. Jest ich jednak naprawdę wiele. I tak urządzenie umożliwia nam m.in. rozliczanie gości – potrzebne dane przekazywane są bezpośrednio do komputera i programu hotelowego. Możliwa jest również identyfikacja rozmów.