

EasyLynq

Interactive  
Voice and  
Text  
Services

IVTS

Hotel



Serviços de excelência para  
a indústria hoteleira

- Correio de voz para hóspedes e funcionários
- 9 idiomas
- Integração com a maioria dos sistemas de front-office
- IVR para processamento de chamadas recebidas
- EasyLynq Phone (BYOD)
- Aplicações XML para telefones IP



**EUROFLUXO**

The logo for EUROFLUXO features a stylized graphic of three horizontal bars with a jagged, stepped right edge, rendered in a dark red color. Below this graphic, the word "EUROFLUXO" is written in a bold, grey, sans-serif font.



Nos tempos atuais, a hotelaria distingue-se pelos elevados padrões de qualidade, impulsionada por clientes sofisticados e criteriosos.

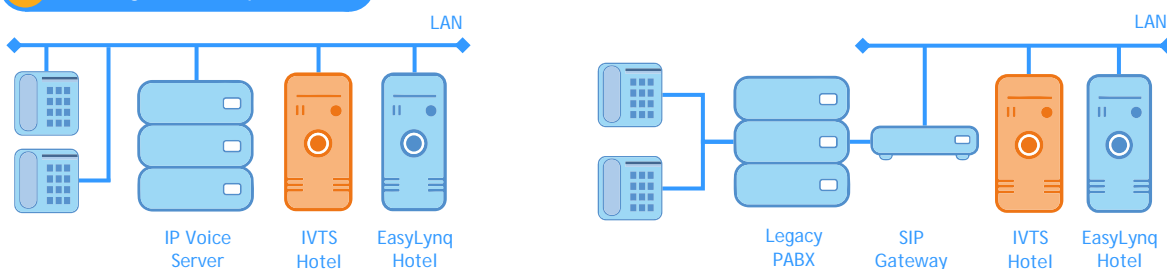
O **EasyLynq IVTS Hotel** foi especificamente desenvolvido para a operação neste ambiente. De fácil configuração e elevada fiabilidade, possibilita ao hotel, seja qual for a sua dimensão, oferecer ao seu hóspede serviços de excelência com um óptimo compromisso preço/qualidade.

Incorporando um alargado conjunto de serviços como correio de voz para alojamentos e telefones administrativos, gestão completa de despertar automático, informação de estado do quarto (room-status), movimentação de minibar e lavandaria, entre outros, o **EasyLynq IVTS Hotel** integra totalmente com o **EasyLynq Hotel** para uma gestão eficaz dos recursos humanos.

Disponível em capacidades dos 20 aos 2000 quartos, com conectividade SIP e vasto suporte de idiomas, o **EasyLynq IVTS Hotel** é a solução avançada para os serviços de voz em todos os hotéis.

O **EasyLynq IVTS Hotel** permite ainda combinar todas estas vantagens com os serviços BYOD para os hóspedes, IVR para processamento de chamadas recebidas e aplicações XML para telefones, possibilitando a disponibilização de informações úteis sobre stocks, meteorologia, aeroportos, comboios, etc., no visor do terminal telefónico.

### Configurações típicas



### Características principais

- Correio de voz para hóspedes e funcionários
- Identificação do chamador na mensagem
- Marcação automática do chamador (devolução da chamada)
- Saudações configuráveis
- Envio de correio eletrónico com as mensagens de voz anexadas
- Notificação instantânea via SMS (requer equipamento externo)
- Text-To-Speech
- Consulta em tempo real das chamadas em curso
- Despertar automático com função "snooze"
- Função de Agenda
- Estado do quarto (room-status)
- Débito de artigos de minibar e lavandaria, com acompanhamento por guias vocais
- Códigos de validação dos funcionários
- Idiomas suportados: Português (Portugal e Brasil), Inglês, Francês, Alemão, Espanhol, Italiano, Holandês e Turco

### Funcionalidades opcionais

- Serviço IVR (Interactive Voice Response)
- EasyLynq Phone (BYOD)
- Aplicações XML para telefones

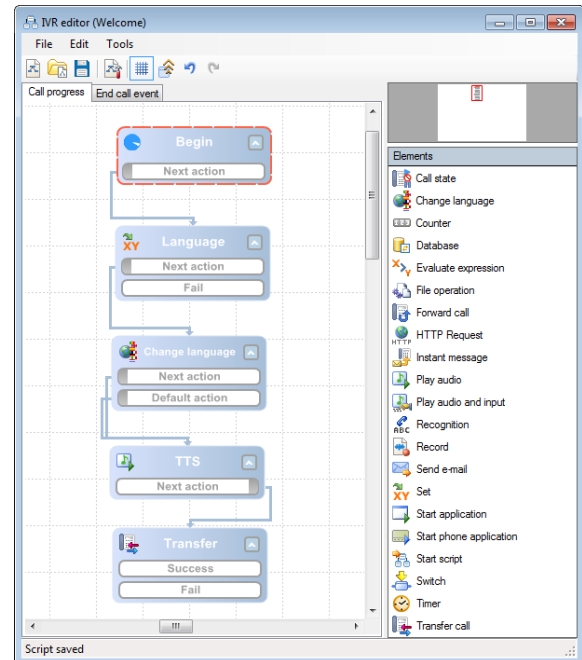
## IVR para atendimento de chamadas recebidas

Com um interface visual extremamente amigável, o IVTS permite-lhe gerar os seus próprios scripts sem necessidade de ajuda técnica especializada.

O IVTS dispõe de um conjunto de objetos de scripting flexível e poderoso, oferecendo funcionalidade avançadas como música em espera, gravação automática ou a pedido de chamadas, acesso a bases de dados, correio eletrónico e muitas outras.

O exemplo à direita demonstra a simplicidade de criação de um script:

- no atendimento da chamada, é determinado o idioma em função do número do chamador.
- em seguida, o interlocutor remoto recebe uma mensagem de boas-vindas, no idioma selecionado, sendo depois transferido para uma extensão de serviço.
- enquanto aguarda para ser atendido, ouve uma música de cortesia.



Users options - ITWelcome  
Period: 2014-03-14 00:00 -> 2014-03-14 23:59

Options	Requests	Entered	Abandoned	% Abandoned
ITWelcome				
Flight information	784	784	38	4.8
Weather information	345	345	23	6.7
ITFlights.Choose airport				
Amsterdam - Schiphol	80	80	0	0.0
Frankfurt	413	413	6	1.5
London - Heathrow	193	193	0	0.0
ITFlights.Flight Type				
Arrivals	422	422	0	0.0
Departures	264	264	0	0.0
ITWeather.Choose City				
Amsterdam	45	45	0	0.0
Frankfurt	34	34	0	0.0
London	36	36	5	13.9
Total: 2616 requests, 2616 entered, 27 abandoned				

Um sólido conjunto de relatórios permite potenciar a eficácia do script, oferecendo uma rápida visão sobre onde a maior parte da atividade ocorre e a percentagem de chamadas abandonadas.

Todos os relatórios podem ser exportados para Excel ou PDF e enviados por e-mail.

O IVTS oferece uma ótima experiência de utilização e foi projetado para aumentar a produtividade e reduzir os custos de produção e diagnóstico de scripts complexos.

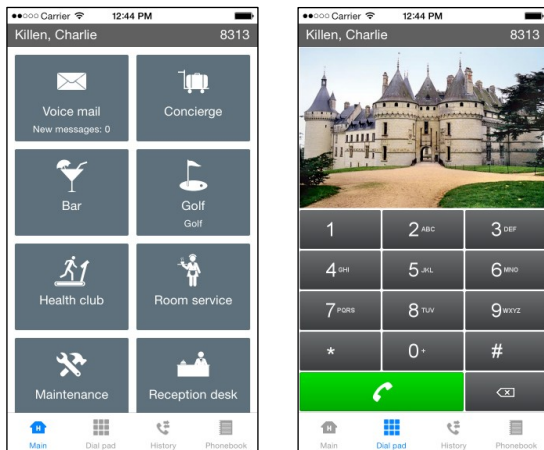
O fluxo do script pode ser facilmente inspecionado e monitorizado, ajudando o utilizador a determinar se os resultados que pretende estão a ser alcançados.

Event log  
ITWelcome  
2014-03-14 10:57:22 - Call from 555444311 to 9300

Time	Elapsed time	Name	Description	Result
10:57:22	0.000	Start call		
10:57:22	0.698	Begin	Script started	
10:57:23	1.956	Welcome	Text 'Welcome to the Airport and Weather information service. Please...	
10:57:28	6.390	First choice	Text "	1
10:57:28	6.542	Flights	Script 'ITFlights'	Successful
10:57:28	6.594	Begin	Script started	
10:57:28	6.695	Choose airport	Text 'Choose the airport for the flight information. For Frankfurt, press 1...	1
10:57:33	11.930	Flight Type	Text 'For arrivals, press 1. For departures, press 2.'	2
10:57:37	15.101	DataSetFlight	DSN: 'IVRData', SQL command: 'SELECT TOP 10 FTime, Flight, City, A...	Successful
10:57:37	15.701	TTS General	Text '<break time="100ms"/>Flight.<break time="50ms"/>LH 970<break...	

## EasyLynq Phone

Telefone BYOD (Bring Your Own Device) - para que o hóspede esteja sempre contactável e tire o máximo partido do serviço telefónico do hotel.



- 1 O hóspede chega à receção do hotel.
- 2 No momento do check-in, observa o sinal anunciando o EasyLynq Phone.
- 3 Descarrega e instala a aplicação a partir do Apple Store ou do Google Play.
- 4 O rececionista associa o telefone ao quarto do hóspede.
- 5 O telefone integra-se na rede telefónica automaticamente via Wi-Fi.
- 6 O hóspede pode efetuar e receber chamadas em todo o hotel.



## Aplicações XML para telefones

O serviço de Aplicações XML para Telefones permite-lhe criar um conjunto de informações úteis e disponibilizá-lo aos hóspedes do hotel no visor dos telefones IP da receção e dos quartos.



## SIP

- SIP v2.0 sobre UDP, TCP e TLS (RFC 3261)
- SIP trunking
- Codecs: G.711 (aLaw, uLaw), G729 (opcional)
- Detecção DTMF: RFC 2833, SIP INFO ou automática
- Capacidade: até 1024 conversações simultâneas

## Requisitos

- Intel i5 2.6 GHz or superior
- Placa de rede Ethernet 100/1000 Mb/s
- Microsoft Windows 2008, 7, 2012 ou 8, 32 ou 64 bits

Para pequenas configurações, o IVTS pode ser instalado na mesma máquina do EasyLynq Hotel.