

3C JDS 酒店资产管理系统(PMSI)

◎ 为何要使用 3C JDS 酒店资产管理系统 (PMSI)

3C JDS酒店资产管理系统PMSI是专门为酒店而设计的智能解决方案，可以把酒店管理系统中各个子系统如前台管理系统、程控电话交换机系统、语音系统、酒店一键式服务中心系统等有机结合在一起，在保障各个子系统的独立运作的同时，进行有效统一的检测和管理，构成酒店的管理终端，从而实现酒店智能管理一体化。

3C JDS酒店资产管理系统PMSI支持电话程控交换机和酒店的前台管理系统之间的双向通信，从而将这两个系统都集成到完全自动的在线应用程序中，处理酒店电话的计费；并控制客房分机的自动开关；同时还可以承担房态和小酒吧帐单的数据传输。

3C JDS酒店资产管理系统PMSI采用模块化的开发设计理念，适应多重任务的操作环境，使用户操作简单、直观、维护便捷、安全。灵活的系统设置足以满足用户对于多家电信运营商多种费率、不同服务费以及多重分机级别的计费要求。系统的可视化界面和声音组成的预警系统更为系统的安全运行提供了保障。从而正达到多任务多模块的平行运作功能。

◎酒店资产管理系统 (PMSI) 产品模块

◇ 计费模块

- 支持计算、打印、传送所有话单
- 支持多家不同的电信运营商的电话费率
- 支持 20 种以上的服务费计算策略
- 不同分机可配置不同服务费计算策略
- 不同种类客人可设定不同附加电话收费
- 实时监测呼叫收费与系统维护
- 实时状态监测和多媒体告警
- 错误信息的日志追踪
- 支持手工传送电话费帐单
- 支持小酒吧费用的传送
- 支持自动夜审且自动夜审报表打印

◇ 接口模块

- 支持多种品牌的交换机与前台管理系统接口
- 支持多种第三方接口如宽带计费、互动网络电视、IP 电话等
- 支持与交换机、前台管理系统、语音系统等进行数据实时更新

◇ 报表模块

- 支持日、月明细及汇总报表
- 支持可建立以酒店集团形式的报告(分机、部门、被叫等)
- 支持编辑流水打印输出格式
- 支持在线实时报表查询

- 支持远程报表查询打印
- 支持选择报表种类做为夜审报表
- 支持超过二十种标准报表
- 支持预定义设置常用报表
- 支持报表的多种输出格式（文件、屏幕、打印机）
- 支持报表定时自动输出
- 支持报表定时自动备份

◇ 其它功能

- 支持语音留言灯提示
- 支持房间状态的更新
- 可人手操作多条开线和关线功能
- 支持电话的升降级控制
- 支持中文界面显示
- 支持设置免打扰、叫醒电话功能

3C JDS 酒店语音系统（VRS）

◎ 3C JDS 酒店语音系统（VRS）解决方案

3C JDS 酒店语音系统（VRS）是专门为酒店设计的系统。它不同于传统的企业语音邮箱，它可以支持和电话交换机及酒店前台管理系统完美融合，完成酒店的各种服务需求。

3C JDS 酒店语音系统（VRS）包括：语音邮箱系统 VMS 和语音确认系统 VCS。酒店可以运用这两大系统来为住客提供更贴心的个性化服务，同时节省人力资源、提高管理效率。

◎3C JDS 语音邮箱系统（VMS）

入住登记时，酒店语音邮箱系统可自动为客人分配邮箱。该邮箱将以客人母语提供语音提示。客人不在时收到留言，客房的电话指示灯将变亮。留言被听取后，指示灯将自动重置。如果客人更换客房，其邮件将会通过换房功能跟随客人转移到新的客房，不会丢失任何信息。

客人退房时，为其分配的邮箱将被取消。如有任何未听取的留言，前台终端将会在退房前作出提醒，留言可通过酒店里任何一电话听取。系统还可以为客人保留邮箱，储存客人入住前一天或退房后一天收到的留言。另外，客人可在任何地方输入邮箱访问密码听取留言。

3C JDS 语音邮箱系统（VMS）特点

- ◆ 个性化邮箱问候语
- ◆ 自动开/闭留言指示灯
- ◆ 客人可利用任何电话听取自己的语音信箱留言
- ◆ 支持语音留言转移到客人的邮箱
- ◆ 自动录制语音备忘录
- ◆ 用户定义总消息数
- ◆ 用户定义最大消息持续时间

◎3C JDS 语音确认系统（VCS）

使用此系统，酒店客人及员工可通过客房内的分机电话，根据语音提示，自住的设置各种请求，从而降低各种服务的出错率。通过自动唤醒子系统（AWU）客人可以自己设置叫醒时间。通过小酒吧记账子系统（MNB）酒店员工可用分机电话把客人小酒吧消费记录到客人账单中。通过房态更新子系统（RSU）酒店员工可用分机电话更新房态。

3C JDS 语音确认系统（VCS）产品模块

自动唤醒（AWU）

- ◆ 客人可直接呼叫系统设置叫醒时间
- ◆ 系统回放已设置时间提示客人确认
- ◆ 系统可多次叫醒
- ◆ 叫醒未被接收时通知话务员
- ◆ 客人退房后叫醒设置自动取消

小酒吧过账（MNB）

- ◆ 用编码自定义消费品的信息

- ◆ 员工通过电话系统，计算消费
- ◆ 系统语音提示员工确认消费品的代码和数量
- ◆ 系统把小酒吧费用发送到前台系统客人账单中

房态更新 (RSU)

- ◆ 客房服务员通过分机进入系统
- ◆ 选择房间状态
- ◆ 根据语音提示确认状态信息
- ◆ 新房态传送到前台系统

3C JDS 酒店一键式服务中心系统 (CCS)

1、酒店的难题/思考

- 您知道客人是否满意您的服务吗？
- 如何处理客人的投诉？
- 是否有服务跟踪？
- 如何衡量服务质量？
- 如何处理你预料之外的事情？
- 是否有服务升级程序？
- 是否有需要集中通信？

2、为何要使用 3C JDS 酒店一键式服务中心系统 (CCS)

3C JDS 酒店一键式服务中心系统 (CCS) 是将所有酒店客人的服务需求集中在一条通讯线上，总机服务员或客户服务代表通过 3C JDS CCS 即时以相应的服务语言，有效地对客人所提出的各种需求作出适当的回应。

3C JDS CCS 使客人只需在房间电话上按一键便可轻松获得所需要一切服务。该系统为酒店的服务中心提供了一整套功能强大的系统平台，同时为客人提供优质迅捷的服务奠定了基础。

3C JDS CCS 为酒店提供完整的内部服务中心系统解决方案，实现在所有客用电话上的“一键式”服务。客人只需按下电话键盘上一个特定的按钮，所需服务请求将被集中传送到客户服务中心；3C JDS CCS 将对酒店中的所有服务进行集中管理，将所有任务按照不同部门、楼层进行自动分派，并在服务完成之前会对该任务进行全程追踪；系统将严格地控制酒店服务标准执行，对于所分配的每一项工作都能进行监控，随时反馈工作情况和工作状态，同时还能进行必要的任务升级。3C JDS CCS 将酒店的各个服务部门有机地且有序地组合在一起，实现客人“一键式”服务的目标。

3、3C JDS 酒店一键式服务中心系统 (CCS) 产品模块

● 资讯中心模块

由于 3C JDS CCS 系统拥有入住客人资料的完整数据库，因此可根据致电服务中心的房间号码，立即为总机接线员/客户服务代表提供相对应的客户资料，如：客人姓名、国籍、爱好及是否 VIP 等。当电话接通以后，便能马上称呼客人及根据其爱好和需要，提供更佳的及更个性化的服务。

● 自动反馈模块

在系统正式运转以前，酒店管理者可自定义每项工作的估算完成时间，并输入到系统之内，作为参考标准。当工作未能在预设时间内完成时，系统会自动通知总机接线员/客户服务代表，以便其再一次发

出工作指示给予有关的服务人员； 或者酒店可选择自动将此等信息反馈到主管级人员跟进，确保了客人的需求能在指定时间内完成且没有工作遗漏。

- **传呼系统模块**

当总机接线员/客户服务代表确认客户提出的要求后，3C JDS CCS 便会即时通过传呼系统将客人的需求直接传递到服务员的通讯设备上。同时系统也开始追踪工作的进度及计算完成工作所需的时间。

- **互动语音回应模块**

当客人从房间致电服务中心时，3C JDS CCS 会即时播放预先录制好的欢迎词。如果总机接线员/客户服务代表未能即时接听电话，3C JDS CCS 就会播放一些关于酒店的最新资讯，这使得客人在等候当中不会感到厌烦。或者客人可以直接留言在 3C JDS CCS 上，CCS 会自动将留言提示显示在下一位挂线待接的总机接线员/客户服务代表的通讯设备上，以便马上回电或听取客人留言。

- **工作完成模块**

当服务员完成工作以后，可以通过任何按键电话或通讯设备输入工作完成代码。3C JDS CCS 将自动地把完成此项工作的时间记录在数据库内，酒店管理者可根据系统提供的数据，对员工的日常工作表现进行评估。

- **管理报表模块**

3C JDS CCS 能针对客人的来电、所提出的需要以及工作完成时间制成报表，其中包括来电的日期和时间、房间号码及工作完成所需时间等资料。

- **其它功能**

直接连接酒店内部寻呼系统、通过调制解调器连接扩展的寻呼系统；支持 DECT 系统、中国移动短信接口、中国联通短信接口、中国电信小灵通接口；支持中文显示、实时语言介面切换。

三信电子科技有限公司

广州公司

广州市越秀区达道路 12 号金达大厦 808 室
电话 +86-20-37655522 87675020
传真 +86-20-87318752

上海公司

上海市长宁区法华镇路 457 号海富公寓 12 号楼 1402 室
电话 +86-21-60294297
传真 +86-21-60294298

北京公司

北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 C 座 11 层

电话 +86-10-51708638

传真 +86-10-51708635

香港公司

地址:香港九龙观塘骏业街 51 号南达大厦 3 楼

电话: +852-2377 5580

传真: +852-2377 5581

公司网站: www.3c.gz.cn