

三信电子科技有限公司

地址：广州市越秀区达道路 12 号金达大厦 929 室

电话：020-87675020 传真：020-87318752



3CJ(3C JDS)酒店通讯系统解决方案

案

三信电子科技有限公司

地址：广州市越秀区达道路 12 号金达大厦 929 室

电话：020-87675020 传真：020-87318752



三信电子科技有限公司

目 录

1	概述	1
1.1	3CJ(3C JDS)酒店管理系统方案的效益	1
1.2	网络结构示意图	2
2	产品简介	2
2.1	3CJ(3C JDS)酒店资产管理系统（PMSI）	2
2.2	3CJ(3C JDS)语音邮箱系统（VMS）	4
2.3	3CJ(3C JDS)语音确认系统（VCS）	5
3	系统运行要求及配置	6
3.1	环境要求	6
3.2	电力要求	7
4	培训及技术服务	7
4.1	培训课程	7
4.2	技术服务	8
5	部分成功案例	9

概述

我们十分荣幸为贵方提供3CJ(3C JDS)酒店管理系统方案,同时非常感谢贵方予以我们参与竞争的机会。我们将充分调动各种资源,凭借丰富的行业经验和成熟的技术全力支持贵酒店的酒店信息化系统建设,为酒店管理水平和服务质量的提高贡献力量。

3CJ(3C JDS)酒店管理系统方案的效益

根据酒店实际管理需求,我们旨在通过一整套高效快捷的专业管理系统,帮助酒店实现以下运营和管理的目标:

- 降低成本,节省人力资源,提高服务效率,增加收入
- 前后台一体化,整个酒店范围内良好的信息化管理
- 完善的人、财、物管理,全面掌握酒店经营状况
- 卓越的流程管理,帮助酒店推行规范化和人性化管理
- 持续的产品升级,适应酒店未来的业务变化

3CJ(3C JDS)酒店管理系统包括:酒店资产管理系统(PMSI)、语音邮箱系统(VMS)和语音确认系统(VCS)。它将当今最先进的通讯信息网络技术、酒店现代经营管理概念和服务理念有机的结合起来,为酒店提供数据、语音、视频等通信综合解决方案,具有以下特点:

➤ 实现多途径的通信功能

通过这套系统,酒店能够实现有线、无线、语音、数据、视频等通信功能。另外,在提供语音通信的同时,能够实现房间之间、房间/酒店局域网之间、房间/会议室局域网之间的网络互连业务。

➤ 提供可拓展的业务互连平台

PMSI 作为酒店业务信息数据交换的枢纽,将酒店的通讯子系统和其他业务子系统无缝融合于一体,形成由多系统构成的完全自动化的酒店应用平台。各子系统之间的交互和通讯统一由我们的中间件(PMSI)进行信令控制和转发,达到统一监控和统一管理的目的。通过这一整套系统可以自如应对客户基于通讯系统提出的不同需求,完成大量的应用。另外面向高端酒店用户,该系统还具有强大的扩展性能,包括 VOD 点播、电话会议、IPTV 系统、呼叫中心(CCS)等。

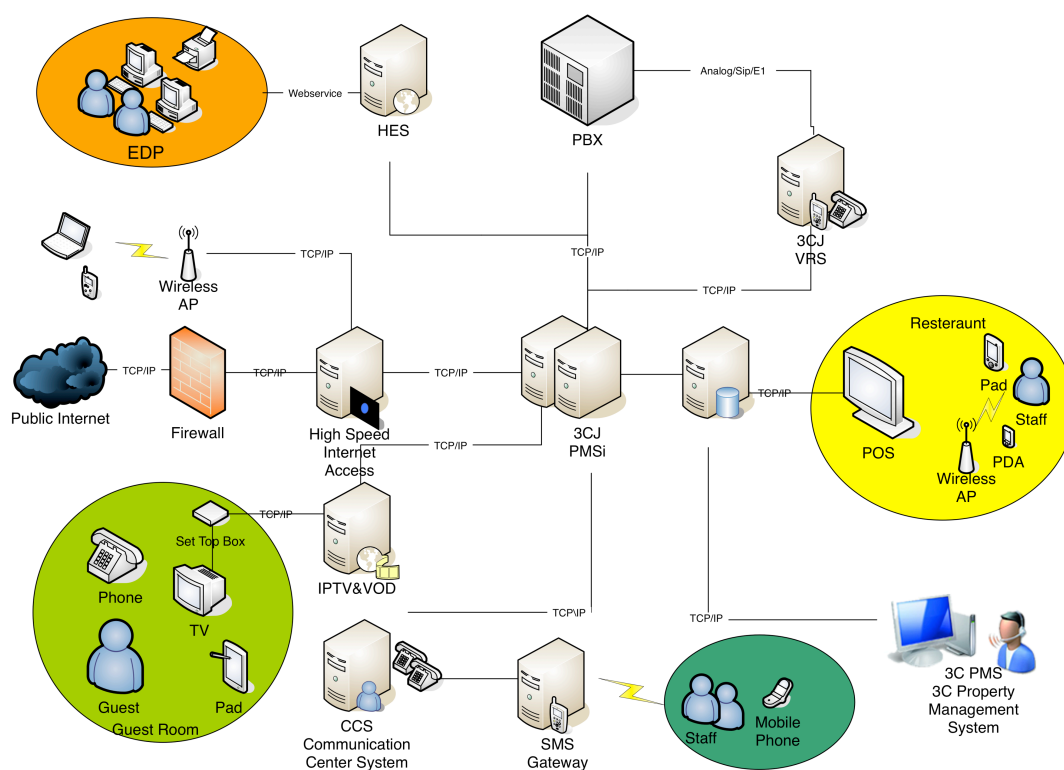
➤ 提供丰富的酒店特色业务

3CJ(3C JDS)酒店管理系统功能齐全，能轻松的为酒店实现各种特色功能，并覆盖目前酒店信息化系统所必需提供的所有业务，如话务台、留言信箱、电话权限控制、迷你吧、餐厅转账和自动唤醒等；使酒店业务更加丰富以应对酒店行业日益增多的业务需求。另外，系统还可以支持多国语言，为外国客人提供宾至如归的母语服务。

➤ 提供计费和维护管理手段

提供全面的计费管理功能，如用户费率设定、话费结算处理等；同时，还提供部分用户线的维护功能，如消息跟踪，故障检测和管理等，缩短故障响应时间，减轻运维压力。

网络结构示意图



产品简介

3CJ(3C JDS)酒店资产管理系统 (PMSI)

随着高质量服务需求的不断增加，酒店将不断完善各种服务设施和提升服务水平，以使酒店提高入住率。

3CJ(3C JDS) PMSI酒店资产管理系统，是介于前台管理系统和PABX系统之间的中介系统。借助于它能完成上述两系统所提供的诸多功能，同时进行各种电话费的计算。

3CJ(3C JDS) PMSI 的特点和功能：

序号	特点和功能	描 述
1	将话费记入客人帐单：	酒店能通过该系统实现不同类型电话的计费（本地、IDD、DDD、800免费、人工转接和INTERNET上网）。
2	使用客房电话实现小酒吧消费记帐和房态更新：	实现客房服务员将小酒吧消费帐计入前台系统，并能将前台系统中的房态进行更新。
3	电话升降级：	客人在前台办理入住和退房时，系统自动对客房电话进行相应的升降级设置。
4	留言灯：	实现根据客人是否有文本留言、语音留言和传真信息，打开和关闭留言灯。
5	客人姓名更新：	接线员能获得一致的客人姓名，以准确应答客人的电话。
6	数据交换：	实现前台系统和PABX之间的数据同步。
7	日报和月报及综合报表：	夜审员和财务人员可获得按分机号和按部门分类的报表，以及汇总的日电话费报表和小酒吧消费报表。
8	无响应超时报警：	如果有任何连接到PMSI上的设备工作失效,系统都能及时发现，并以声音和图示来警告用户。
9	数据监控：	所有转送到PMSI和从PMSI发出的数据，都能在屏幕上监视到。
10	小酒吧项目表：	每个小酒吧的详细项目都存储在系统中。
11	各种在线数据维护：	当PMSI在后台进行实时作业时，用户可以调用系统维护文件来修改所有当前参数（如：系统数据打印、房态、语言代码对照、费率表、客人姓名、电话追加费、服务费、税费以及人工转接费等）。
12	动态日志：	所有的事务处理都被存入某一文件中，供将来参考。

13	换房更新：	当客人换房时转移客人信息，如：语音信箱、留言信息、叫早电话等。
14	手工数据输入：	允许用户手工输入数据到各个接口系统。
15	电话帐单打印：	打印某类电话帐单、小酒吧消费帐，打印旧话费单和编辑帐单格式。
16	帮助屏：	用户能调用帮助界面，它可对系统所有功能加以解释。
17	电话费计算：	当有需要时，能对每种类型的电话计算重新编辑格式，使酒店掌握话费的计算。
18	连接多种接口：	能与许多系统连接，如：前台系统、PABX系统、语音信箱系统、语音确认系统、自动叫早系统、传真信箱系统、维护系统、服务中心系统以及内部寻呼系统。

3CJ(3C JDS)语音邮箱系统 (VMS)

当一个客人办理酒店入住登记时，语音邮箱系统会自动为他（她）分配一个专用语音信箱，供其在下榻期间使用。该信箱为客人提供了私有的、保密的留言环境。客人不在时所记录的全部语音留言，均可方便地通过客房中的电话来收听。当客人办理退房手续后，客人的语音邮箱将被自动地清除，而且所有的未接听的语音留言将被转移到暂时的存储空间。

语音信箱系统能支持多种语言，因此可以将系统提示信息设置成客人的母语，为客人提供宾至如归的服务。

3CJ(3C JDS) VMS 的特点和功能：

序号	特点和功能	描述
1	个性化的信箱问候语：	客人自己能录制一段个性化的问候语。在客人电话占线或无应答时，来电者就会听到这个问候语。
2	简易的操作来录制留言：	简单的声音提示。如果来电者使用的是非按键式电话，电话或者被转到酒店接线员那里，或者让你进行留言。

3	自动控制打开留言灯：	当有留言时，VMS就会打开客房电话上的留言灯，听完留言后再关闭留言灯。
4	从客房听取留言：	VMS会探测到哪个客房电话正在使用系统，并播放各自的语音留言给客人。本操作无需输入密码。
5	从较远的地方（酒店以外）听取留言：	客人能够随时听取语音留言，即使他们是在酒店外面。在提供听取留言服务前，接线员要对来电者进行身份检证。
6	通过传呼机转达留言：	如果选择了这一项，每当在邮箱中有新留言时VMS就会寻呼客人的传呼机。
7	接线员协助听取留言：	如果客人遇到困难，他们可以选择让接线员协助收听留言。
8	用户可以定义留言总量：	酒店可以设定分配给每个客人和员工的语音留言总量。
9	用户可以定义语音留言长度：	酒店可以设定分配给每个客人和员工的单个语音留言长度。
10	记录语音备忘录：	这是管理人员和员工使用的功能。用一部电话录制一份语音备忘录，发送到多个语音信箱中。
11	把一个语音留言转送到另一个客人的语音信箱：	这是管理人员和员工使用的功能。在听取完语音留言后，用户要求把该留言转发给一个或多个语音信箱。

3CJ(3C JDS)语音确认系统（VCS）

3CJ(3C JDS) VCS 系统是通过用户通过客房内的分机电话来自助设置请求，从而达到提升酒店服务水平的目的。该系统包括自动唤醒、小酒吧计帐和房态更新三大功能模块。

自动唤醒子系统（AWU）是客人通过客房电话自助设置叫醒时间。小酒吧计帐子系统（MNB）是酒店员工通过客房电话把客人小酒吧消费计入到客人帐单中。房态更新系统（RSU）是酒店员工通过客房电话将房态信息传递到前台管理系统中，从而实现及时更新房态的目的。由于 VCS 是通过语音来提示用户进行操作的，所以出错率非常低。

3CJ(3C JDS)VCS 特点和功能：

自动唤醒(AWU)	小酒吧计帐(MNB)	房态更新(RSU)
通过录音程序来录制标准的声音提示信息（包括设定的日期）。	酒店可以对全部餐饮消费项目进行编码。	客房服务员用客房内的分机电话拨入到系统中，来更新前台系统中的房态。
客人能直接从自己的房间打电话到系统中，来设定一个唤醒时间。	酒店员工简单地拨打电话进入系统，键入项目代码和数量。这样就能排除一些人为的计算错误。	客房服务员选择一种事先编排好的房间状态。
系统会播放设定好的唤醒时间，并提示客人加以确认。	系统会用语音方式提醒员工输入的项目和数量，以确保输入信息的准确性。	房态选定后，系统会用语音的方式提醒客房服务员，以确保输入信息的准确性。
系统会不止一次地拨响客人电话。如果客人对唤醒电话不做回应时，系统会通知总机操作员。	最终，系统把小酒吧消费项目传送到前台系统客人帐单中。	新房态将传送到前台系统中。
客人退房后，唤醒设置将被自动取消。	-	-
客人可以要求在 10 分钟后进行第二次唤醒服务（小睡后唤醒）。	-	-

系统运行要求及配置

环境要求

- 主机、磁盘子系统、集线器和路由器等精密设备应特别间隔于温湿度平面密控制环境中（即主机房）。
- 主机房内温度、相对湿度要求如下：

	运行时	停止时
温度	16 °C - 28 °C	10 °C - 43 °C
湿度	8%-80%	8%-80%

- 终端机、打印机可配置于操作室或工作间中，温度可参考主机房的温度。
- 主机房地板采用高架防静电地板，以利配线和清洁维护，严禁铺设地毯。
- 主机房天花板使用石棉或玻璃纤维防火材料，禁止使用石膏板、甘蔗板，以防灰尘掉落而污染装备。
- 主机房主内墙壁建议贴上光面色壁线或复以非粉性水泥漆。
- 如果湿度较大，我们建议在机房内放置一台抽湿机。

电力要求

- 电脑设备电源应自大楼总配电盘直接引入（独立专线电源），不可和动力、照明器材或终端、复印机等事务机器共用。
- 使用不间断数据电源（UPS）以避免使用中停电造成数据丢失或设备损坏。
- 电脑室照明/动力（包括冷气/除尘/除湿机等）电源开关不可受电设备总电源开关控制。
- 电脑用总电缆线路上应配备空气保护开关和无熔丝开关等，以防止瞬间故障损坏电脑设备。
- 配电箱应置之于主机房内。
- 电源设备需要独立的地线，地线要求如下：
接地电压：地线对电力中性线电压应小于 0.5 伏；接地电阻小于 5 欧姆。

4 培训及技术服务

4.1 培训课程

我们公司高度重视用户员工培训在系统实施中所起的作用，提供给用户全面有效的培训，确保用户的投资获得最高效益。我们的培训课程突出以业务为主线，重点讲授如何运用电脑来处理日常业务，强调训练员工的实际操作能力，使员工经过培训后，能够立即上岗操作。培训课程包括：

- 应用培训
 - ◆ 对象：使用 3CJ(3C JDS)酒店管理系统的酒店员工
 - ◆ 应用培训包括电脑的基础操作培训和结合业务的 3CJ(3C JDS)酒店管理系统操作培训。经过培训后，员工能够掌握系统操作方法，了解系统的功能以及系统之间的联系。
- 管理培训
 - ◆ 对象：酒店中层管理人员
 - ◆ 管理培训包括管理人员的系统化管理培训，让管理人员掌握如何利用 3CJ(3C JDS)酒店管理系统进行酒店系统化管理。
- 技术培训
 - ◆ 对象：电脑管理人员
 - ◆ 让电脑部技术人员能够进行系统的日常维护。

4.2 技术服务

➤ 问题咨询解答服务

用户在软件安装、使用、设置、维护等方面有问题时，可以通过电话、传真、信函、电子邮件等方式与技术支持中心联系，将会得到技术支持中心满意的解答。

➤ 远程连接服务

通过调制解调器远程维护方式实时解决客户在使用过程中出现的各种软件故障。

➤ 上门技术服务：

对于急需解决的软件故障，技术支持中心将就近调配技术支持顾问，为客户提供最短时间的上门技术服务。

➤ 服务标准

在维护有效期内，对于用户的服务要求，承诺以下响应和处理时间：

- ◆ 每周7天，每天24小时全年无休热线支持服务
- ◆ 技术支持中心在接到客户的服务要求后1小时内给予响应
- ◆ 如果电话和远程维护无法解决问题，在交通条件允许下，技术支持中心维护工程师在24小时内抵达客户现场

5 部分成功案例

酒店名称	星级	使用系统	交换机类型	前台系统
上海临港豪生国际酒店	4 星	PMSI	Siemens HiPath 4000	HIS
上海展讯豪生酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath 4000	西软
上海嘉豪淮海国际豪生酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath 4000	西软
成都青城豪生国际酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath 4500	西软
盐城迎宾馆	5 星	PMSI VMS VCS	Huawei SoftCo9500	西软
江阴昊博国际酒店	5 星	PMSI	Huawei SoftCo9500	中软
上海西郊宾馆	5 星	VMS	Nortel PABX	西软
宁波中信国际大酒店	5 星	PMSI FMS VMS VCS	Siemens HiPath 4000	西软
北京国际艺苑皇冠饭店	5 星	PMSI CCS VMS VCS	Siemens HiPath 4500	Landmark
皇冠假日滨海温泉酒店	5 星	PMSI AWS	Nortel PABX	Fidelio(Opera)
汕头帝豪酒店	5 星	PMSI	NEC PABX	Fidelio(Opera)
大连凯宾斯基饭店	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4500	Fidelio(V3)
成都凯宾斯基饭店	5 星	PMSI VMS FMS	Siemens HiPath4000	西软
重庆洲际酒店	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4500	Fidelio(Opera)
重庆申基索菲特大酒店	5 星	PMSI VMS VCS	Alcatel-OXE	FidelioV7.14
天津滨海假日酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4500	FidelioV7.14
济南贵和银星皇冠酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4000	Fidelio(opera)
济南银座泉城大酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4000	上海天正软件
青岛环海凯莱商务酒店	4 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4000	Fidelio(opera)
大连海尊快捷假日大酒店	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4500	Oasis

三信电子科技有限公司

地址：广州市越秀区达道路 12 号金达大厦 929 室

电话：020-87675020 传真：020-87318752



沈阳凯宾斯基饭店	5 星	PMSI VMS VOD	Siemens HiPath4000	FOS Fidelio
深圳凯宾斯基酒店	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4500	Fidelio
中国平安人寿保险 公司	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4500	千里马
武汉华美达光谷大 酒店	5 星	PMSI	Siemens HiPath4000	Fidelio
保定电谷锦江国际 酒店	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath4000	中软
福州香格里拉酒店	5 星	PMSI CCS VMS VCS	Siemens HiPath4500	Fidelio(opera)
泉州迎宾馆	5 星	PMSI VMS VCS	Siemens HiPath 4000	西软
西安索菲特大酒店	5 星	PMSI VMS VCS	Nortel PABX	Fidelio