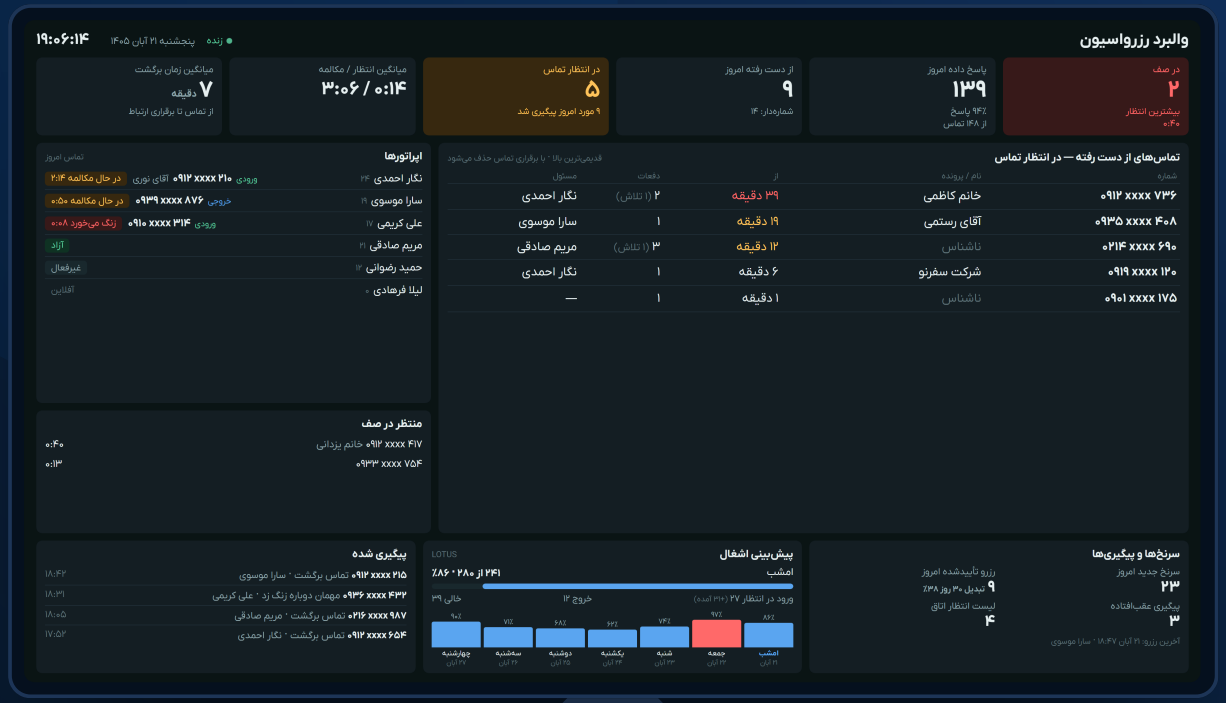
ARETAVIA
آرتاویا
Integrated Technology Solutions



محصول آرتاویا برای هتل‌ها

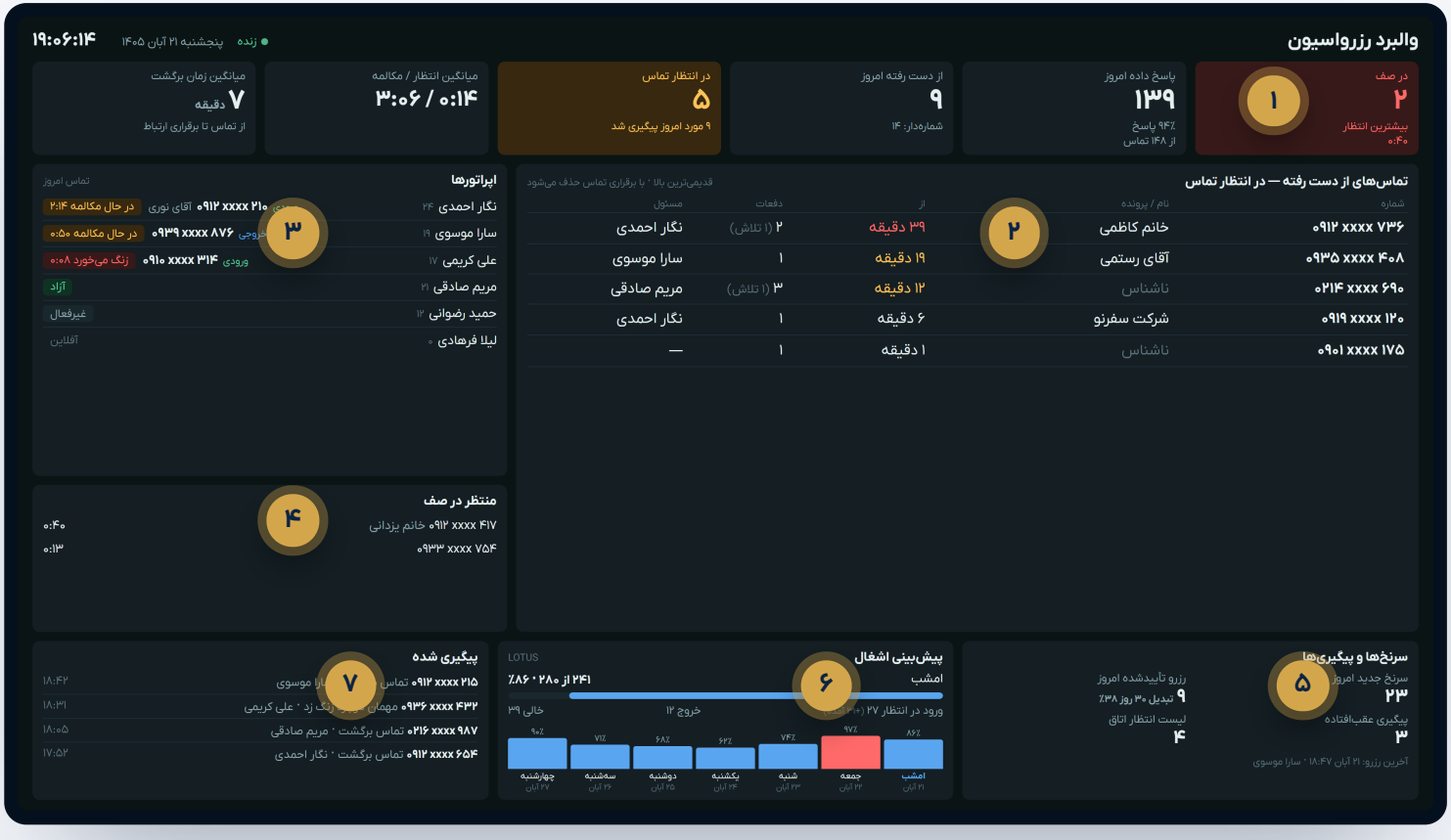
والبرد رزرواسیون

عملکرد زندهٔ واحد رزرو روی یک صفحه: صف تماس، اپراتورها، تماس‌های بی‌پاسخ تا لحظهٔ پاسخ‌گویی، آمار روز و پیش‌بینی اشغال هتل.

- زندهٔ ثانیه‌به‌ثانیه
- هیچ تماسی گم نمی‌شود
- متصل به مرکز تلفن و برنامهٔ هتلداری

۰۱ — نمای کلی

همه‌چیز واحد رزرو، در یک نگاه



۱ شاخص‌های امروز

در صف، پاسخ داده، بی‌پاسخ، در انتظار تماس و میانگین‌ها

۲ تماس‌های بی‌پاسخ

تا وقتی پاسخ داده نشوند، روی صفحه می‌مانند

۳ اپراتورها

وضعیت هر نفر و شماره‌ای که با آن صحبت می‌کند

۴ منتظر در صف

مهمان‌هایی که همین حالا پشت خط هستند

۵ سرنخ‌ها و پیگیری‌ها

سرنخ جدید، رزرو تأییدشده و پیگیری عقب‌افتاده

۶ پیش‌بینی اشغال

امشب و هفت شب آینده از برنامهٔ هتلداری

۷ پیگیری شده

تماس‌هایی که امروز به نتیجه رسیدند

۰۲ — قابلیت اصلی

هر تماس بی‌پاسخ، تا وقتی پاسخ داده نشود روی صفحه می‌ماند

تماسی که جواب نگیرد، رزروی است که ممکن است به هتل دیگری برود. والبرد شمارهٔ هر مهمانِ بی‌پاسخ را جلوی چشم همهٔ تیم نگه می‌دارد و فقط وقتی برش می‌دارد که مکالمه واقعاً برقرار شده باشد.

یک ردیف برای هر شماره

چند تماس پشت‌سرهم از یک مهمان یک ردیف می‌شود، با تعداد دفعات، زمان انتظار و مسئول پیگیری.

حذف خودکار، فقط با مکالمهٔ واقعی

چه اپراتور تماس بگیرد، چه مهمان دوباره زنگ بزند و کسی جواب دهد. تماس بی‌پاسخِ دوباره شماره را حذف نمی‌کند.

رنگ، فوریت را نشان می‌دهد

بعد از ۱۰ دقیقه نارنجی، بعد از ۳۰ دقیقه قرمز؛ قدیمی‌ترین تماس همیشه بالای لیست.

نمای والبرد

تماس‌های از دست رفته — در انتظار تماس

قدیمی‌ترین بالا · با برقراری تماس حذف می‌شود

شماره	نام / پرونده	از	دفعات	مسئول
۰۹۱۲ xxxx ۷۳۶	خانم کاظمی	۳۹ دقیقه	۲ (۱ تلاش)	نگار احمدی
۰۹۳۵ xxxx ۴۰۸	آقای رستمی	۱۹ دقیقه	۱	سارا موسوی
۰۲۱۴ xxxx ۶۹۰	ناشناس	۱۲ دقیقه	۳ (۱ تلاش)	مریم صادقی
۰۹۱۹ xxxx ۱۲۰	شرکت سفرنو	۶ دقیقه	۱	نگار احمدی
۰۹۰۱ xxxx ۱۷۵	ناشناس	۱ دقیقه	۱	—

● ۶ دقیقه پیش	۰۹۱۹ xxxx ۱۲۰	شرکت سفرنو	۱ بار	نگار احمدی
● ۳۹ دقیقه پیش	۰۹۱۲ xxxx ۷۳۶	خانم کاظمی	۲ بار	نگار احمدی
✓ وصل شد	~~۰۹۱۲ xxxx ۷۳۶~~	خانم کاظمی	تماس برگشت	نگار احمدی

۱
تماس بی‌پاسخ
شماره بلافاصله به لیست اضافه می‌شود.

۲
پیگیری تیم
همه می‌بینند چه کسی و چند دقیقه است منتظر است.

۳
برقراری ارتباط
ردیف سبز می‌شود و به «پیگیری شده» می‌رود.

۰۳ — زنده

ببینید هر اپراتور با چه کسی صحبت می‌کند

وضعیت هر اپراتور مستقیم از مرکز تلفن خوانده می‌شود و زمان‌ها ثانیه‌به‌ثانیه جلو می‌روند. سرپرست بدون پرسیدن از کسی می‌داند چه کسی آزاد است و کدام مهمان پشت خط مانده.

شمارهٔ طرف مکالمه و جهت تماس

ورودی یا خروجی، شمارهٔ مهمان و اگر در پرونده باشد، نام او. تماس با همکار هم با «داخلی» مشخص است.

وضعیت و تعداد تماس امروز

آزاد، در حال مکالمه، زنگ می‌خورد، غیرفعال یا آفلاین؛ کنار نام هر اپراتور تعداد تماس‌های پاسخ‌داده‌اش.

هشدار انتظار طولانی

اگر مهمانی بیش از زمان تعیین‌شده در صف بماند، کارت «در صف» قرمز و چشمک‌زن می‌شود.

اپراتورها

اپراتورها

	تماس امروز
نگار احمدی ۲۴	ورودی ۰۹۱۲ xxxx ۲۱۰ آقای نوری — در حال مکالمه ۲:۱۴
سارا موسوی ۱۹	خروجی ۰۹۳۹ xxxx ۸۷۶ — در حال مکالمه ۰:۵۰
علی کریمی ۱۷	ورودی ۰۹۱۰ xxxx ۳۱۴ — زنگ می‌خورد ۰:۰۸
مریم صادقی ۲۱	آزاد
حمید رضوانی ۱۲	غیرفعال
لیلا فرهادی ۰	آفلاین

منتظر در صف

منتظر در صف

۰۹۱۲ xxxx ۴۱۷ خانم یزدانی	۰:۴۰
۰۹۳۳ xxxx ۷۵۴	۰:۱۳

آزاد · در حال مکالمه · زنگ می‌خورد · غیرفعال / آفلاین

شماره‌های این تصاویر برای حفظ حریم خصوصی پوشانده شده‌اند

۰۴ — عملکرد

عددهایی که تیم رزرو هر لحظه باید بداند

آمار امروز از گزارش تماس‌های مرکز تلفن محاسبه می‌شود و سرنخ‌ها از CRM هتل؛ بدون گزارش‌گیری دستی، بدون انتظار تا آخر شیفت.

شاخص‌های امروز

در صف	پاسخ داده امروز	از دست رفته امروز	در انتظار تماس	میانگین انتظار / مکالمه	میانگین زمان برگشت
۲	۱۳۹	۹	۵	۰:۱۴ / ۳:۰۶	۷ دقیقه
بیشترین انتظار ۰:۴۰	۹۴٪ پاسخ از ۱۴۸ تماس	شماره‌دار: ۱۴	۹ مورد امروز پیگیری شد		از تماس تا برقراری ارتباط

سرنخ‌ها و پیگیری‌ها

سرنخ جدید امروز	رزرو تأییدشده امروز
۲۳	۹ تبدیل ۳۰ روز ۳۸٪
پیگیری عقب‌افتاده	**لیست انتظار اتاق**
۳	۴

آخرین رزرو: ۲۱ آبان ۱۸:۴۷ · سارا موسوی

پیگیری شده

۰۹۱۲ xxxx ۲۱۵ تماس برگشت · سارا موسوی	۱۸:۴۲
۰۹۳۶ xxxx ۴۳۲ مهمان دوباره زنگ زد · علی کریمی	۱۸:۳۱
۰۲۱۶ xxxx ۹۸۷ تماس برگشت · مریم صادقی	۱۸:۰۵
۰۹۱۲ xxxx ۶۵۴ تماس برگشت · نگار احمدی	۱۷:۵۲

نرخ پاسخ و میانگین‌ها

درصد پاسخ، میانگین انتظار، میانگین مکالمه و میانگین زمان تا تماس برگشت.

از سرنخ تا رزرو

سرنخ‌های جدید، رزروهای تأییدشده و نرخ تبدیل ۳۰ روز اخیر.

پیگیری عقب‌افتاده

هیچ وعدهٔ تماسی به مهمان فراموش نمی‌شود.

۰۵ — اتصال به برنامهٔ هتلداری

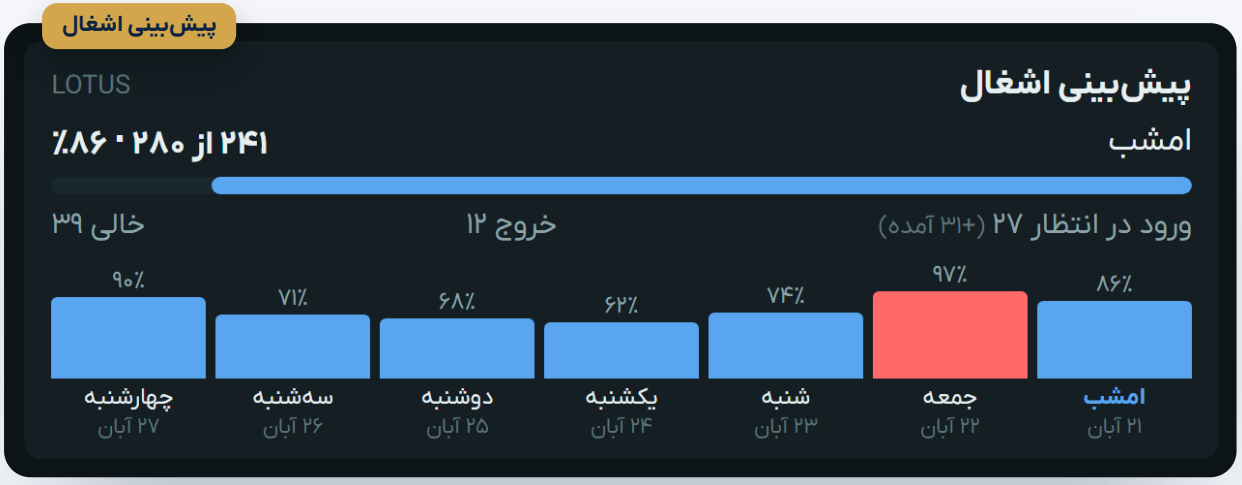
اپراتور می‌داند چه شب‌هایی اتاق دارد

اطلاعات اشغال مستقیم از برنامهٔ هتلداری خوانده می‌شود. اپراتور قبل از اینکه مهمان سؤال کند، می‌داند امشب و هفتهٔ آینده چقدر جا هست.

امشب در یک خط
اتاق‌های پر از کل، درصد اشغال و تعداد اتاق خالی.

ورود و خروج امروز
ورودهای در انتظار، ورودهای انجام‌شده و خروج‌های باقی‌مانده.

هفت شب آینده، با روز و تاریخ
شب‌های نزدیک به پر شدن (۹۵٪ و بیشتر) قرمز می‌شوند.



به‌روز هر ۵ دقیقه
بدون بار اضافه روی برنامهٔ هتلداری.

رزروهای قطعی
رزروهای لغوشده محاسبه نمی‌شوند.

هشدار پر شدن
شب‌های بالای ۹۵٪ با رنگ قرمز.

۰۶ — فنی

یک لینک، یک تلویزیون، **تمام**

مرکز تلفن — صف، وضعیت اپراتورها و گزارش تماس‌ها

CRM هتل — پرونده‌ها، سرنخ‌ها و پیگیری‌ها

برنامهٔ هتلداری — اشغال، ورود و خروج

← **والبرد آرتاویا**

پردازش زنده و همگام‌سازی
تماس‌ها هر ۱۰ ثانیه

← **تلویزیون واحد رزرو**

به‌روزرسانی هر ۲ ثانیه

هر تلویزیونی با مرورگر

تلویزیون هوشمند، اندروید باکس یا مینی‌پی‌سی. لینک را باز کنید و تمام‌صفحه کنید.

لینک امن، بدون رمز روی تلویزیون

لینک اختصاصی که فقط از شبکهٔ داخلی هتل باز می‌شود و با یک کلیک قابل تعویض است.

فقط برای تیم رزرو

شماره و نام مهمان فقط روی تلویزیون واحد رزرو دیده می‌شود؛ لینک بیرون از شبکهٔ هتل باز نمی‌شود.

همیشه روشن، بدون نگهداری

قطع ارتباط با نوار قرمز اعلام می‌شود، خودش وصل می‌شود و هر ۶ ساعت تازه‌سازی می‌کند.

ساعت و تاریخ از سرور

تاریخ شمسی و ساعت دقیق، مستقل از تنظیمات تلویزیون.

تنظیم از پنل مدیریت

شبکه‌های مجاز، زمان هشدار صف و دسترسی کاربران از پنل تعیین می‌شود.

ARETAVIA

آرتاویا

Integrated Technology Solutions

والبرد رزرواسیون؛ هیچ مهمانی پشت خط نمی‌ماند

برای دمو و راه‌اندازی در هتل خود با ما تماس بگیرید.

۰۵۱-۳۸۸۴۹۴۳۵

aretavia.com