

iCharge

PMS 中间件、集成和呼叫记账



卓越的沟通是每个酒店成功的核心。

MITEL CONNECTED GUESTS

出色的酒店业应用套件正在为酒店运营和客户体验带来巨大转变。“CONNECTED GUESTS”客户可以自由选择部署方式，部署可以延伸到云端，保护技术投资。我们“移动优先”的核心理念将改变全球各地酒店的经营方式。



iCharge 在单一应用中整合了物业管理系统、PBX、语音信箱、高速上网（HSIA）、IPTV、宾客 BYOD 和呼叫记账等业务，性能卓尔不凡。它是一款成熟的解决方案，为全球的酒店集团确立了运营标准。

iCharge 既可以在本地部署，也可以在虚拟化环境中部署，或者在私有或公共数据中心托管，作为 SaaS 模型运行。iCharge 技术的核心在于通过双向接口实时集成第三方应用（如物业管理系统、PBX、语音信箱、HSIA 和 IPTV）。

iCharge 提供了一个平台，用于互连各种前台和后台办公应用，无论这些应用是存在于单个酒店，还是在集中管理的连锁酒店。该应用具有全面的呼叫记账特性和功能，使得酒店员工能轻松管理宾客和行政团队的语音计费。

- 语音计费
- 数据计费
- PBX 双向集成
- PMS 双向集成
- 语音信箱双向集成
- 高速上网
- 双向集成
- 电视双向集成
- 房态
- VIP 注册
- 留言等待

概述

- **iCharge** 是用于酒店业市场语音和数据收费的完整计费引擎，它具有三种选择：**iLink**、**Cub** 或 **Pro**。
- **iLink** 是一款双向接口管理应用，旨在通过现有的和未来规划的各种通信方式来处理各种系统的互连。
- **Cub** 适合于只有简单呼叫管理报告需求的酒店，通常针对 2 星或 3 星级物业。
- **Pro** 面向的是 4 星和 5 星级酒店和集团，能提供全面的电话管理报告。



集成解决方案

- **iCharge** 的核心是功能强大、能处理各种系统互连的通用集成引擎。该引擎能为任何支持外部连接的系统提供酒店业集成。这个系统最初的设计目的是提高开发速度，并在酒店业内实现与多家 PMS 厂商的接口，其架构使其能够构建一个巨大的第三方解决方案产品组合，现在可以无缝融入到酒店选定的 PMS 中。

接口管理

- 物业管理系统
- PBX 呼叫记账
- PBX 酒店管理控制
- 宾客语音信箱
- 宾客叫醒
- 高速上网
- 客房媒体系统
- 电视集成
- 宾客内容系统
- 宾客移动性系统
- 接线员通讯录

架构

- 单一物业或多物业环境
- 本地部署或云端部署
- 物理或虚拟环境
- 32 位和 64 位 Windows
- 基于 SQL 服务器的数据存储
- 可从 10 间客房扩展至 10,000 多间客房
- 基于 Web 的应用
- 快速集成开发
- 内联网 - 互联网连接
- 针对报告和报警的电子邮件支持
- 通用协议翻译

组合服务包

- 三重播放支持
- 通信服务包（捆绑了电话、电视和互联网服务）

iCHARGE

iCharge Pro 是一款功能强大的通话计费和 PMS 整合应用，为各种 Mitel Connected Guests 酒店业解决方案提供基础结构。针对语音流量计费的能力非常灵活，可以提供非常先进的酒店业 PMS 整合。针对宾客电话流量和行政电话流量能提供非常全面的报告和管理分析功能。报告可以自动打印或通过电子邮件发送给所需的用户。这些报告也可以按计划及时、自动提交。

功能特性

- 行政和宾客呼叫记账
- 呼出、呼入、内部和串联电话跟踪
- 无限制的多个计费标准（通话时间、包干、固定收费、宾客个人信息 / 基于 VIP 的计费）
- 全双向链路连接 PMS 和 PBX
- 全双向链路连接语音信箱和 HSIA
- 服务员状态处理，以便客房迅速周转
- 通过电子邮件发送自动报告
- 单处或多处物业
- 兼容虚拟化环境
- 基于浏览器的报告

高级报告管理

- 呼出流量分析
- 部门成本汇总
- 部门用量汇总
- 未知分机
- 零用量

高 / 低

- 拨叫的号码
- 分机用量
- CLI 号码
- 地理位置

标准报告

- 帐号详细信息
- 行政用量
- 配套费用
- 运营商成本
- 宾客信息
- 一天结束
- 客房列表
- 客房可用性
- 叫醒报告
- 费用查询报告

来电分析

- 客户端呼叫汇总
- 未分配的客户端呼叫
- 授权呼叫汇总
- 未分配的授权呼叫

流量

- 中继汇总
- 响应时间
- 中继利用率
- 中继占线时段
- 路线流量

iCHARGE CUB

iCharge Cub 提供与 PRO 解决方案相同的接口管理和接口整合，但报告能力稍微降低，是 2 星 /3 星级酒店的理想选择。

iCHARGE iLINK

iLink 提供与 PRO 和 CUB 解决方案相同的接口管理和接口整合，但不具备呼叫记账功能。

功能特性

行政和宾客呼叫记账
呼出、呼入、内部和串联电话跟踪
无限制的多个计费标准（基于通话时间、包干、固定费用）
宾客个人资料 / 基于 VIP 的计费
嵌入式浏览器内容
全双向链路连接 PMS 和 PBX
全双向链路连接语音信箱和 HSIA
服务员状态处理，以便客房迅速周转
通过电子邮件发送自动报告
单处或多处物业
兼容虚拟化环境
基于浏览器的报告

标准报告

行政用量
帐号详细信息
配套费用
运营商成本
宾客信息
一天结束
客房列表
客房可用性
叫醒报告
费用查询报告

高级报告管理

呼出流量分析
部门成本汇总
部门用量汇总
未知分机
零用量

高 / 低利用率

拨叫的号码
分机用量
CLI 号码
地理位置

来电分析

客户端呼叫汇总
未分配的客户端呼叫
授权呼叫汇总
未分配的授权呼叫

流量

中继汇总
响应时间
中继利用率
中继占线时段
路线流量

iCharge——功能列表 Pro/Cub/iLink

特性	PRO	CUB	iLink	特性	PRO	CUB	iLink
附加客户端	是	-	-	GUI—Windows 和 Web	是	是	是
高级呼叫报告	是	-	-	集成第三方实时接口	是	是	是
辅助收费	是	是	-	接口类型：串行、原生 IP 和 Web 服务	是	是	是
自动备份	是	是	是	留言等待灯控制	是	是	是
自动分机学习	是	是	-	移动电话导入	是	是	-
自动接口缓冲	是	是	是	多运营商成本表	是	是	-
双向接口支持	是	是	是	多币种	是	是	-
呼叫记账	是	是	-	多宾客收费表	是	是	-
收费查询	是	是	-	多处物业	是	-	是
组合服务	是	-	-	多个时区和国家	是	是	是
信用额度设施	是	-	-	多个 PBX 和 PMS 处理	是	-	是
DDI 管理	是	是	-	PIN 分配	是	是	是
电子邮件报告	是	-	-	PMS 集成	是	是	是
一天结束审核	是	是	-	客房 / 服务员状态	是	是	是
例外收费	是	是	-	计划的报告	是	-	-
导出报告	是	是	-	特定呼叫提醒	是	是	-
宾客姓名更新	是	是	是	用户访问控制	是	是	是
				叫醒支持	是	是	是

iCharge 价值主张

iCharge 提供接口整合，能与各种酒店业系统（PMS、PBX、VM、HSIA、IPTV、客房门禁）集成，大大降低了 PMS 上的接口成本，并能提供单点接口管理。

iCharge 的客房状态通知确保前台第一时间得到客房清洁完毕可供使用的通知，从而加快入住手续，改善宾客服务。除了现场部署之外，iCharge 还可以进行虚拟化部署和托管。这种可供多处物业使用的能力支持系统在无需进一步硬件投资的条件下进行扩展，从而节约成本，打造更环保的足迹。

iCharge 还提供呼入、呼出和内部电话的衡量指标以及针对员工和物业绩效的高级分析，使得酒店能改进呼叫相应时间，减轻接线员工作负荷。

了解更多

在过去四十年以来，Mitel 帮助世界各地的酒店改善他们的沟通方式。从小型宾馆到世界上最知名的豪华酒店，酒店经营者依靠 Mitel 通信来提供卓越的宾客服务，提高运营效率，拓展部署选择。Mitel 酒店业解决方案目前在 100 个国家或地区提供，与 85 个物业管理系统和应用软件相集成。有关更多信息，请联系您的 Mitel 经销商或客户经理，或访问 mitel.com/hospitality。