



Фронт-офис – первая линия, главный опорный пункт по работе с гостями. В какой-то степени фронт-офис отвечает за демонстрацию уровня сервиса в целом. Поэтому очень важно, чтобы все процессы здесь были регламентированы, а степень их автоматизации позволяла бы персоналу как можно больше времени уделять гостям.

Что должны уметь системы автоматизации фронт-офиса?



Что должны уметь системы автоматизации фронт-офиса? Свое мнение высказали специалисты.

В разговоре приняли участие: Сергей ФОМИН /генеральный директор, Libra Hospitality/, Павел БАБЕНКО /ЗАО «Гостиничные технологии»/, Татьяна СЕРГЕЕВА /руководитель направления маркетинга, ООО «Эделинк»/, Александр ЛЕФЁРОВ /руководитель отдела гостиничных систем Fidelio, HRS/, Роман АВРАМОВ /генеральный директор, iiko/, Александр ШАПОВАЛОВ /директор по продажам, «Тиллипад»/, Андрей БАРМЕНКОВ /руководитель проекта, UCS/, Светлана ШАБЛОВСКАЯ /специалист, ГК ККС/.



О техническом оснащении стойки фронт-офиса мы писали в статье «Стойка ресепшн как единство противоположностей», №8-2011.



Какие процессы службы фронт-офиса можно автоматизировать?



UCS. Фронт-офис во многом отвечает за первое впечатление клиента о гостинице. Автоматизация процессов бронирования, поселения и выписки гостей, начисления услуг – лишь малая часть возможностей программного комплекса Shelter, предназначенного для управления работой служб любых объектов размещения. Использование профессиональных автоматизированных систем в работе фронт-офиса помогает сократить время на обслуживание клиента и оказывает положительное впечатление.

Libra Hospitality. Программное обеспечение для работы фронт-офиса позволяет автоматизировать ряд процессов.

Бронирование. Система прогнозирует наличие номеров по категориям на указанный период, предлагает на выбор различные тарифные планы, позволяет вносить информацию по месту и времени встречи гостя, учитывает заказ дополнительных услуг.

Заселение. Система анализирует состояние номерного фонда, предлагает при поселении гостя комнату, исходя из его пожеланий, например, номер для некурящих или комнату с балконом, позволяет регистрировать паспортные данные гостя и прочее.

Выезд. Система контролирует баланс счета гостя и дает возможность вывести его на печать как суммарно, так и детально.

Ведение счетов гостей. Система отслеживает начисления основных и дополнительных услуг гостиницы на счет гостя, принимает начисления из внешних систем (телефония, рестораны, платное ТВ и др.), при необходимости позволяет корректировать и перемещать начисления со счета одного гостя на счет другого, учитывает курс пересчета валют при мультивалютной настройке.

Контроль состояния номерного фонда. Система контролирует статус комнаты (чистый/грязный и др.), вид уборки (выездная/текущая/генеральная и др.) и вид ремонта и, естественно, позволяет узнать занята комната или свободна.

Ночной аудит. При «Ночном аудите» система начисляет на счета гостей стоимость проживания и дополнительные услуги, изменяет статус комнат, обрабатывает информацию по «незаезду», меняет тарифы гостей в соответствии с сезонами и днями недели и рассчитывает статистические показатели работы гостиницы за прошедший финансовый день.

Консьерж. Функции консьержа позволяют в удобной форме хранить в системе и распечатывать для гостей информацию о близлежащих достопримечательностях и прочих объектах, представляющих интерес для постояльцев (рестораны, центры развлечений, банки, аттракционы и т.п.).

Ведение кассовых операций. При ведении кассовых операций система осуществляет учет финансовых поступлений и формирует кассовую отчетность службы. Автоматически печатаются фискальные чеки.

Пакетная организация тарифов. Позволяет управляющему персоналу гостиницы получать статистику доходов по всем включенным и дополнительным услугам, привязанных к тарифу.

Учет дополнительных услуг. Позволяет планировать оказание дополнительных услуг и вести инвентарный учет наличия дополнительного оборудования (кровати, фены, вентиляторы, аудио-видео техника и т.п.) с возможностью автоматического начисления стоимости услуг на счета гостей, повышая при этом оперативность и качество обслуживания.

Управление доходами. Позволяет управленческому персоналу гостиницы вести гибкую ценовую политику в зависимости от загрузки гостиницы, сезонности, длительности проживания гостей и других показателей.

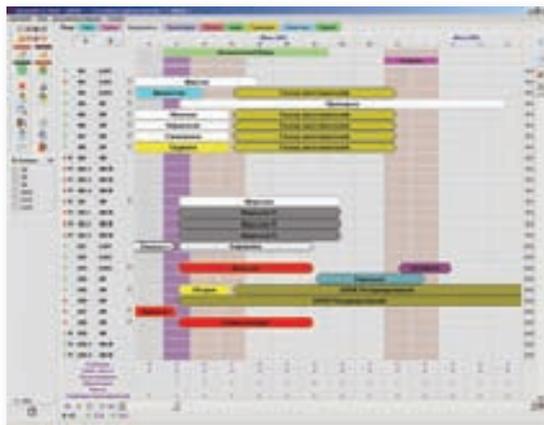
Модуль для взаимодействия с паспортно-визовыми службами. Программный комплекс позволяет заносить данные о гостях, проживающих в отеле, с последующим формированием статистических таблиц, отчетов для федеральных служб. Модуль предназначен для ввода сведений о месте пребывания иностранных граждан, формирования и распечатки уведомления о прибытии иностранного гражданина, проживающего в гостинице, а также передачи сведений, содержащихся в уведомлении, в территориальные подразделения ФМС России.

ЗАО «Гостиничные технологии».

Обычно фронт-офисные решения позволяют автоматизировать рабочие места контактного персонала, который непосредственно связан с обслуживанием клиентов. Но современные системы автоматизации уже давно вышли за эти рамки и по сути являются полноценными системами управления, решающими задачи не только службы размещения, но управления всем отелем в целом. Бронирование, продажи, размещение, взаиморасчеты, номерной фонд, эксплуатация номеров (housekeeping), управленческая и регламентированная гостиничная отчетность – задачи, тесно связанные между собой и требующие комплексного подхода к автоматизации.



«Портрет гостя» – схема от компании Libra Hospitality.



**АСУ «Эдельвейс»
Графический план.
Версия 6.10.00
/компания Edelink/.**

Эделинк. Решение для фронт-офиса в первую очередь автоматизирует процессы, связанные с обслуживанием клиентов. Основная функция системы – учет номерного фонда и расчеты. Если рассматривать нашу систему АСУ Эдельвейс, то это модули «План» и «Счета». В модуле «План» реализуются основные операции по бронированию и поселению гостя, отслеживается загрузка и состояние номерного фонда. В модуле «Счета» производятся расчеты с гостем не только за проживание, но и за предоставленные дополнительные услуги. Также для выстраивания маркетинговой политики в системе необходимы вспомогательные модули. Например, модуль «Дисконтные карты постоянных клиентов» позволяет назначать гостям скидки на проживание и дополнительные услуги, используя карты постоянных клиентов. Модуль «Управление бонусными баллами» отвечает за накопление постоянными гостями бонусных баллов и возможность их использовать для оплаты услуг в том же отеле. Для анализа деятельности предприятия в системе также важны статистические модули – «Отчеты», «Журнал событий», на основании информации которых принимаются управленческие решения.

HRS. Большинство задач, с которыми сталкивается фронт-офис, связано с гостями отеля. По сути, автоматизация распространяется на весь процесс обслуживания от появления гостя за стойкой до окончательного расчета и выезда из гостиницы. В число автоматизируемых задач обычно входит распределение комнат «под заезд», заселение-выселение, начисление дохода за проживание и дополнительные услуги, формирование регистрационных карт, счетов и иных документов, обработка специальных запросов гостей. Наша система Fidelio 8 позволяет не только автоматизировать эти процессы, но и получить дополнительные возможности, к примеру, учет потерянных/найденных вещей, очереди на уборку номеров, отправка подтверждений по СМС и многое другое.

iiko. Фронт-офисный модуль системы автоматизации ресторанного бизнеса предназначен для поддержки всех операций, непосредственно связанных с продажами: ввод и обработка заказов гостей в зале ресторана, управление резервами и банкетными, прием заказов на доставку готовых блюд, управление процессом приготовления и отдачи блюд на кухне и т.п. Удобно также, если фронт-офис позволяет регистрировать такие внутренние документы, как акт приготовления, акт списания и акт переработки, что очень важно, например, для оперативного учета блюд «шведского стола».



Система автоматизации ресторанов Tillypad XL и приложение Tillypad XL POS для Apple iOS (бесплатно для скачивания в iTunes), инсталлированные на POS-терминалы HP, iPhone, iPad.

Тиллипад. Автоматизация работы фронт-офиса охватывает бизнес-процессы, связанные с приемом гостей, оформлением заказов и счетов, расчетами с гостями, а также с некоторыми отчетами и дисконтными программами. Также большинство решений для фронт-офиса включают в себя некоторые функции бэк-офиса – получение финансовых отчетов различных форм, возможность работать с номенклатурой меню или услуг гостиницы или ресторана.

ККС. Фронт-офис отеля охватывает все бизнес-процессы, направленные на взаимодействия с клиентами или партнерами гостиницы: работы коммерческого и договорного отделов, службы приема и размещения, а также кассовых систем в портье, ресторанах отеля, точках продаж. Задачи фронт-офиса, как правило, требуют оперативности, высокой производительности, интуитивно понятного интерфейса. Фронт-офис включает в себя работу с гостями отеля (поселение, бронирование, предоставление дополнительных услуг, отмена брони, выписка гостевых счетов, окончательная оплата и т.д.), анализ продаж, отслеживание загруженности отеля в режиме реального времени. Автоматизированная Система «Intellect Style» позволяет проанализировать количество доступных для продажи номеров на любой период времени. Информация предоставляется с учетом данных о зарезервированных или забронированных номерах, включая заявки на размещение, приходящие через Интернет. Администратор ресторана на автоматизированном рабочем месте может отследить, кто и когда делал заказ, какой именно, его стоимость, размер предоплаты, сколько в остатке и прочее. Кроме того, менеджер может посмотреть план помещения, увидеть, какие столики заняты, какие свободны, какие зарезервированы. В результате, работа с клиентом занимает минимум времени при планировании размещения и обслуживания.



Какие преимущества дает автоматизация фронт-офиса?

UCS. Использование АСУ в работе фронт-офиса позволяет повысить качество обслуживания клиентов, сократить время, необходимое на обработку запросов, поступающих от заказчиков, вести гибкую тарифную политику, быстро реагировать на изменение спроса, что в итоге приводит к увеличению доходности предприятия.

Имя	Статус	Датум	Время	Сектор	Стаж
Иванов, Иван Иванович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Петров, Петр Петрович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Сидоров, Сергей Сергеевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Смирнов, Александр Александрович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Соколов, Владимир Владимирович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Толкачев, Николай Николаевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Трофимов, Алексей Алексеевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Федотов, Дмитрий Дмитриевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Харьков, Евгений Евгеньевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Цыганов, Игорь Игоревич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Чайков, Константин Константинович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Шаров, Роман Романович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Щеголев, Павел Павлович	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Юрьев, Андрей Андреевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100
Яковлев, Дмитрий Дмитриевич	Активен	11.08.10	10:00:00	100	100

Libra Hospitality. Система упрощает процесс оказания услуг гостям и позволяет персоналу работать быстро и эффективно. Для каждого клиента гостиницы заводится подробная информационная карта, позволяющая проводить все необходимые операции. Владея информацией о предпочтениях гостей, можно использовать программы лояльности. Имея полную историю работы с контрагентами, в зависимости от их надежности, можно изменять свою политику по работе с ними. Ну и, конечно, при повторном визите гостя нужно просто найти его в истории, что сильно ускорит процесс бронирования/заселения. Трудно отделить автоматизацию фронт-офиса от автоматизации объекта в целом. Система управления объектом позволяет сделать работу отеля полностью прозрачной для менеджмента, максимально учитывать пожелания и предпочтения гостей, стандартизировать работу с контрагентами.

Автоматизация фронт-офиса дает возможность контролировать работу службы приема и размещения. Все действия сотрудников фиксируются в системе.

Хочется особо отметить процедуру «ночного аудита», которая обязательно присутствует в современных системах. Особо подчеркнем – она не должна сводиться к автоматическому переводу системной даты в полночь! Эта процедура – краеугольный камень в работе предприятия. Фактически – это подведение итогов дня. Сотрудники службы приема и размещения или ночные аудиторы должны проанализировать массу информации, подготовить специальные отчеты, разобраться с незаездами. Гостиница проводит ночной аудит в удобное для неё время, установленное технологией работы. После его проведения данные за прошедшие сутки в системе корректироваться не должны. В западных системах это просто невозможно, что совершенно правильно! Все коррективы сотрудники должны будут проводить текущей датой.

Далее – система обязана работать с типами номеров и позволять выполнять бронирование без привязки к конкретной комнате, иначе проблема фрагментации номерного фонда и оптимизации размещения гостей будет решаться вручную и автоматизация превратится в профанацию.

Список гостей (демо версия) от компании Libra Hospitality.

ЗАО «Гостиничные технологии». Безусловно, автоматизация фронт-офиса приведет к увеличению скорости и качества обслуживания гостей. Это упорядочит и регламентирует работу, но достаточно ли этого? Все остальные службы отеля останутся оторванными от процесса и продолжат работать самостоятельно. Менеджменту отеля в таких условиях тяжело, а порой и просто невозможно контролировать работу тех или иных подразделений. Именно единое информационное пространство и решит эту проблему.

*АСУ «Эдельвейс»
Карточка гостя. Версия 6.10.00
от компании Edelink.*



Эделинк. Преимущества автоматизации бизнес-процессов гостиничного предприятия очевидны и затрагивают всех участников процесса. Современные гости ожидают высокий уровень сервиса. Крупные гостиничные предприятия, особенно входящие в международные сети, диктуют остальным участникам рынка определенные стандарты обслуживания, к которым привыкли клиенты. Чтобы быть конкурентоспособными, средства размещения приходится подтягивать свои стандарты обслуживания. Это касается не только оснащения гостиницы, но и всех бизнес-процессов предприятия. Большое значение отводится базе данных клиентов и выработке маркетинговой политики, направленной на повышение лояльности. Внедрение автоматизированной системы управления позволяет создать успешную технологию ведения бизнеса, достичь высокой эффективности управления, получить контроль над бизнес-процессами предприятия и повысить финансовые показатели.

HRS. Правильная автоматизация не только сокращает время на операции и упрощает работу персонала, но и значительно снижает возможность злоупотреблений. Например, после внесения оплаты автоматически распечатывается фискальный чек, гибкая система прав доступа позволит отклоняться от стандартной цены по тарифу только выбранным пользователям. При интеграции с системой электронных ключей, создание ключа от номера возможно исключительно при наличии брони. Кроме того, все действия пользователей сохраняются в журнале работы – и в случае ошибки или спорного вопроса легко восстановить полную картину ситуации. Fidelio 8 обеспечивает возможность гибкой настройки прав не только по всем функциям системы, но и по доступу к секциям отчетов или даже к отчетам индивидуально. Встроенный модуль отчетности позволяет создать отдельные сводки по любым действиям пользователей и сильно упростить контроль. Еще одно преимущество Fidelio 8 – профессиональный подход к решению стандартных задач, например, присвоение номеров в зависимости от предпочтений гостя, с учетом частоты использования номера и даты следующего заезда; автоматическое заселение группы и назначение прав доступа к системам телевидения и телефонии; установка побудок.

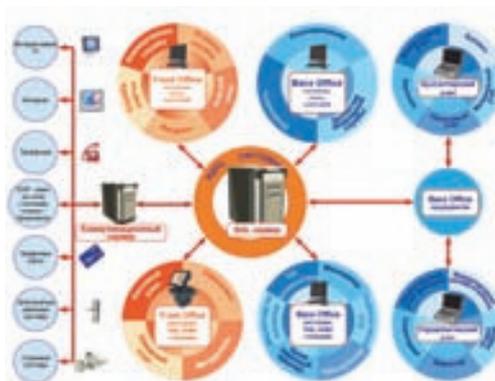
Тиллипад. Говоря о преимуществах автоматизации бизнес-процессов фронт-офиса, я подразумеваю, что заведение использует при этом полноценную систему автоматизации, охватывающую все аспекты деятельности отеля или ресторана.

Одно из основных преимуществ – повышение скорости и эффективности взаимодействия с гостями. Персонал не только быстрее совершает все необходимые процедуры (заказы, бронирование, счета), но и лучше ориентируется в перечне услуг. С помощью подсказок системы автоматизации гостям предлагают дополнительные возможности, что способствует повышению их лояльности.

Не менее важное преимущество автоматизации функций фронт-офиса – возможность формировать финансовые отчеты, контролировать персонал, пресекать его ошибки и злоупотребления. Зачастую система позволяет формировать показатели по отдельным сотрудникам, что может быть использовано для их дополнительной мотивации и премирования.

Фронт-офис обычно – часть общей системы автоматизации отеля или ресторана и потому обладает расширенными функциями. К примеру, отличительная особенность фронт-офиса Tillypad XL – возможность создания рестораном собственного дизайна интерфейса и работа с дисконтными программами, инвентаризацией и отчетами.

ККС. Основное преимущество автоматизации фронт-офиса отеля – быстрый и качественный сервис для гостей. Все ориентировано на то, чтобы создать оптимальные условия для клиента, быстро и качественно провести его обслуживание.



Автоматизация гостиниц Intellect Style – Отель.

Умная инвестиция в лояльность и комфорт гостей



минибары



RFID - замки



гладильные центры



сейфы

тел. +7 495 783 3757
 info.ru@hoistgroup.com
 www.hoistgroup.com

Интегратор для отелей и конференц-залов.

HOIST
 TECHNOLOGY



Возможно ли существование автоматизации фронт-офиса в самостоятельном формате в отрыве от других подразделений отеля? Оправданно ли это?

UCS. Автоматизация фронт-офиса – это всегда часть комплексной автоматизации работы предприятия.

ЗАО «Гостиничные технологии». Автоматизация фронт-офиса это только шаг на пути к успеху эффективного управления отелем. Все службы отеля тесно связаны между собой, оперируют одними и теми же ресурсами, результаты работы одной службы напрямую влияют на другую. Цель при этом у всех общая – качественное удовлетворение потребностей гостя и прибыльность бизнеса. Именно поэтому необходимо объединить все службы отеля в единое информационное пространство. Река под названием «отель» плавно протекает через все службы от бронирования до контроля основных показателей работы (процент загрузки, ADR, Rev. PAR, ALS). Такой подход позволяет получать оперативную и достоверную информацию о результатах деятельности всего отеля в целом, своевременно реагировать на изменяющиеся условия и принимать правильные управленческие решения.

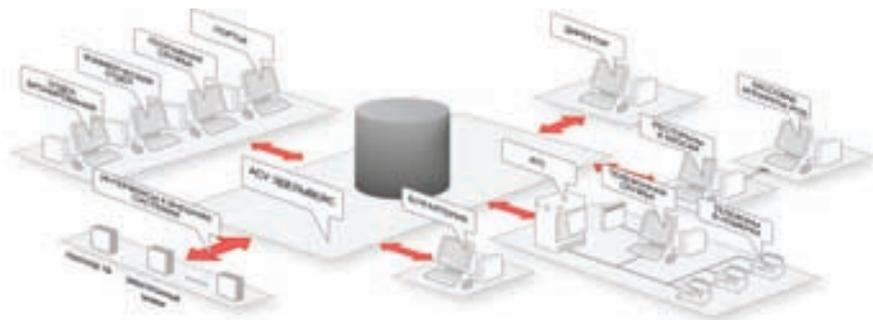
Libra Hospitality. Нет, это невозможно. Фронт-офис – важнейшее подразделение отеля, и он должен обмениваться информацией, например, с отделом бронирования, службой горничных, бухгалтерией. Информация, которую фронт-офис вводит в систему, необходима отделу маркетинга, отделу продаж, генеральному директору, наконец. А основную информацию о госте в большинстве случаев фронт-офис получает от отдела бронирования. Система управления гостиницей – это ядро информационной системы всего предприятия, именно она консолидирует все данные о взаимоотношениях с гостем.

Room Type	12/15	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20	12/21	12/22	12/23	12/24	12/25	12/26	12/27	12/28	12/29	12/30	12/31
Single	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Double	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Triple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Family	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Other	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Таблица наличия комнат (демо версия) от компании Libra Hospitality.

Эделинк. Такое решение возможно, но малоэффективно при наличии смежных подразделений: ресторана, СПА-центра. Современные гостиничные предприятия стремятся создать единое информационное пространство, комплексную систему, работающую в режиме реального времени. Часто в комплексное предложение включаются биллинговые системы, системы автоматизации предприятий индустрии развлечений и ресторанов, системы контроля доступа, системы управления предприятием (ERP-системы). Если гостиничное предприятие имеет определенную специфику – горнолыжный курорт, СПА-отель – дополняющими будут специализированные системы управления этими подразделениями. Таким образом, используя различные системы, связанные между собой, настраивается единое расчетно-платежное пространство, ядром которого выступает система фронт-офиса. Уникальность решения заключается в высокотехнологичном информационном обмене в режиме реального времени между специализированными системами. Предлагаемая схема работы позволяет организовать обслуживание посетителей на принципиально новом качественном уровне.

Комплексная автоматизация гостиницы на базе АСУ «Эдельвейс» от компании Edelink.



Libra Hospitality
предлагает

ЭФФЕКТИВНЫЕ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ И КОМПЛЕКСНЫЕ УСЛУГИ

для автоматизации
предприятий
гостиничной индустрии

HRS. Деятельность любого современного отеля невозможна без полноценной PMS-системы, и управление работой фронт-офиса – лишь малая ее часть. Прием гостей неразрывно связан с операциями службы номерного фонда, бухгалтерией, F&B. По этой причине фронт-офис должен быть автоматизирован в рамках общей системы управления.

При работе с системой Fidelio 8 гостиницы, в дополнение к PMS, могут использовать модули управления продажами, ре-

гистрации паспортов, интернет-бронирования, бронирования столиков, а также веб-опросник для гостей. Встроенный в CRM модуль рассылки позволит поздравить гостей с праздником, пригласить оставить мнение об отеле после выезда, сообщить об интересных новостях и акциях.

iiko. Автоматизация операций, связанных с обслуживанием гостей, существенно снижает влияние человеческого фактора на их качество. Современные информационные системы помнят о предпочтениях гостя, сами вовлекают гостей в систему лояльности. Кроме того, правильно выбранная и качественно настроенная система позволяет существенно сократить издержки и предотвратить львиную долю злоупотреблений. Для этого бизнес-процессы обработки операций (фронт-офис) и учета (бэк-офис) должны быть интегрированы в едином информационном пространстве корпоративной ERP-системы. Такая система предоставляет руководителю возможность управлять финансовыми, материальными и человеческими ресурсами, а также обеспечивает тотальный контроль над всеми событиями и вовремя информирует об опасных операциях.

Тиллипад. Программные продукты для автоматизации функций фронт-офиса, не встроенные в общую систему автоматизации, безусловно, существуют. Но в большинстве случаев они применимы лишь к небольшому бизнесу, владельцы которого не планируют его развитие.

Львиная доля задач автоматизации гостиницы или ресторана может быть решена только при совокупной автоматизации всех бизнес-процессов. Сложно представить себе гостиницу, в которой, скажем, отсутствует служба приёма и размещения. Так же стоит относиться и к системе автоматизации. В ней обязательно должны присутствовать и бэк-офис и другие функциональные части. При исполь-

зовании отдельного решения для фронт-офиса персонал будет вынужден делать дополнительную работу по сбору и переносу данных в некую общую систему, которая ведет весь учет деятельности заведения. При этом тратится много лишнего времени и неизбежно возникают ошибки. Либо владелец бизнеса должен заранее побеспокоиться о совместимости разных продуктов, которые он использует, на программном уровне, что тоже может вызвать определенное неудобство в работе отеля или ресторана.

Узнать подробности можно в отделе продаж Libra Hospitality

- система управления гостиницей Epitome PMS
- система Web-бронирования Libra WebRes
- система управления взаимоотношениями с клиентами Libra OnDemand CRM
- система бронирования RezView NG /электронные каналы продаж Pegasus/

Libra
HOSPITALITY

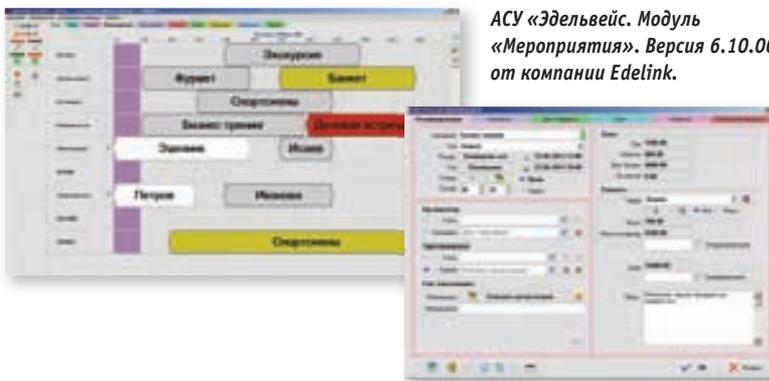
Россия, г. Москва 115114
ул. Дербенёвская, д. 11, стр. 1
Тел.: +7 (495) 787-2215
Факс: +7 (495) 787-2216
email: info@librahospitality.com
www.librahospitality.com



Есть ли у программ автоматизации особенности, связанные со специализацией отелей (бизнес, туризм, курорт), или для фронт-офиса это не имеет значения?

UCS. Фронт-офис – это работа на передовой, где очень важны скорость и качество. Программа Shelter подскажет администратору, как обратиться к клиенту (имя, язык, титул) и сообщить ему необходимую информацию. Модуль «Менеджер мероприятий» – поможет распланировать день клиента: встречи, трансферы и прочее. Модуль «Будильники» напомнит о времени, когда нужно разбудить гостя. Модуль «Рассылки» поможет поблагодарить клиента за пребывание в отеле, поздравить с памятливыми событиями. Большинство программ автоматизации – универсальны и могут быть успешно использованы во всем спектре предприятий гостиничного бизнеса.

ЗАО «Гостиничные технологии». Рассмотрим несколько примеров автоматизации различных служб отеля, которые позволят увеличить качество обслуживания гостей. Служба бронирования – собственный модуль бронирования на сайте отеля – предоставит постоянным гостям удобный способ самостоятельно, в режиме 24*7, забронировать номер. Служба размещения – система сканирования и распознавания паспортов – позволит существенно увеличить скорость обслуживания гостей при заезде. Служба эксплуатации номеров – мобильное приложение для Android – поможет супервайзеру с помощью его же мобильного телефона контролировать уборку номеров и ускорить процесс проверки. Номер принят, информация мгновенно отражается на стойке регистрации в отеле, гостя можно заселять. Единая расчетная карта гостя – карточка-ключ от номера – теперь не только средство отпирания дверей. Все услуги отеля, ресторана или СПА-салона, с контролем глубины кредита, записываются на лицевой счет гостя. Удобно гостю – нет необходимости носить с собой бумажник. Удобно отелю – все взаиморасчеты с гостем сконцентрированы на стойке регистрации и легко контролируются. Приведенные примеры отражают лишь общие бизнес-процессы, которые присущи отелям любых концепций. Но с точки зрения автоматизации бизнес-отель отличается от СПА-отеля. Ресурсы разные – не только номерной фонд и конференц-залы с оборудованием, но и персонал, и помещения. Модульная архитектура системы управления позволит получить свой набор дополнительных функций отелям разных профилей, необходимых для эффективного управления.



АСУ «Эдельвейс. Модуль «Мероприятия». Версия 6.10.00 от компании Edelinck.

Libra Hospitality. Конкретные операции для фронт-офиса практически не зависят от профиля отеля, поскольку выполняют одни и те же задачи, например, заселение, выселение, работа со счетом гостя и т.д. Отличие можно проследить между гостиницами и объектами санаторно-курортной направленности. «Единицей измерения» номерного фонда в обычной гостинице служит номер. В санатории это, скорее всего, будет койко-место. Загрузку гостиницы измеряют в комнатно-ночах, в санатории – в койко-днях. Если работа ведется с койками, нужно очень четко отслеживать пол гостей, разбираться – бронируется номер целиком или нет. В санатории будет необходима стыковка с медицинской системой. Также на объектах санаторно-курортной направленности присутствует понятие «путевка» и специальная форма отчетности.

Эделинк. Процесс бронирования номеров не зависит от специфики отеля, если только не идет речь об учете номерного фонда по местам. В этом случае номера разбиты на койко-места и статистика строится по-другому.

Если говорить про определенную специфику отеля – загородный клуб, бизнес-отель – то она заключается в предоставлении дополнительных услуг, свойственных именно этому типу отеля. Для этого в нашей системе есть специально разработанный модуль «Мероприятия», с помощью которого можно производить бронирования и продажи дополнительных ресурсов и услуг на почасовой основе. В бизнес-отеле это может быть конференц-зал или аренда компьютера в бизнес-центре. В курортном отеле – сауна, солярий или место для проведения банкета. Начисление за услуги аренды помещения/ресурса и дополнительные услуги, включая еду и напитки, на счет заказчика может производиться в любое время, в том числе и до начала мероприятия. При этом в АСУ услуги могут быть заказаны и занесены как на лицевые счета гостей или групп, забронировавших номера, так и клиентам, которые не пользуются услугами проживания.

Для поощрения постоянных и корпоративных клиентов при продаже услуг менеджер отеля может предоставлять скидки, использовать корпоративные или договорные тарифы.

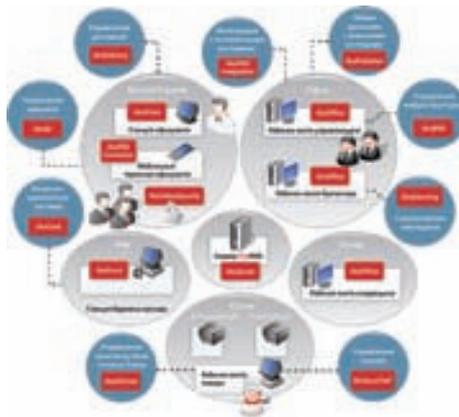


Схема автоматизации ресторана от компании iiko.

HRS. Стоит упомянуть о примерах возможностей Fidelio 8, значительно облегчающих работу фронт-офиса. Например, загрузка списка гостей из excel-файла: в случае заезда большой группы значительно экономит время. Функция автоматического назначения номеров с интерактивным экраном позволит максимально эффективно распределить заезжающих гостей по номерам с учетом их предпочтений и оптимизации работы горничных.

В зависимости от профиля отеля могут потребоваться различные наборы печатных форм и отчетов системы. В случае с Fidelio 8 это не проблема: используемый для отчетности инструмент Crystal Report позволяет создать любые документы, начиная от формы А5 или бланка УФМС и заканчивая бланком путевки для санатория. Fidelio 8 имеет весь необходимый набор функций для работы отеля любой специализации, будь то бизнес-отель, туристический комплекс или санаторий.

Кроме того, Fidelio 8 имеет встроенный CRM модуль, возможность гибкой настройки типов дня и автоматической коррекции стоимости номера в зависимости от загрузки отеля. В последнее время большую популярность имеют модуль регистрации паспортов, модуль конференций, модуль расчетов с безналичными дебиторами.



ККС. Автоматизированная система «Intellect Style» имеет модульную структуру. При приобретении продукта всегда можно выбрать только самые необходимые модули, что оптимизирует стоимость системы. Впоследствии можно докупить дополнительные модули и интерфейсы. Важно отметить, что оптимальной является установка именно комплексного решения. Полный комплекс услуг позволяет слаженно и оперативно работать всем службам отеля, а также повысить уровень обслуживания клиентов. Объединение работы всех служб отеля в системе «Intellect Style» позволяет наиболее эффективно использовать номерной фонд и дополнительные ресурсы отеля, что значительно повышает качество и снижает трудозатраты.

iiko. Если говорить о фронт-офисе ресторана, то можно привести следующие примеры. Заказы на резервирование или банкет оформляются через терминал фронт-офиса iiko. Для этого надо выбрать на схеме зала понравившийся гостю столик (или несколько столиков) и внести в систему данные о заказчике и его пожелания к организации планируемого мероприятия. Можно также сразу ввести в систему заказ на те блюда, что будут поданы, и принять предоплату от гостя. На схеме зала отображаются только банкеты и резервы сегодняшнего дня, при этом видно время начала брони. Для удобства те резервы, до начала которых осталось еще много времени, выделены зеленым цветом, те, для которых стол пора готовить – желтым, а те, время которых уже подошло, а гости опаздывают – красным. Поэтому даже начинающему сотруднику ресторана нетрудно будет корректно ввести заказ. В iiko также предусмотрено автоматическое напоминание о предстоящем визите гостя. Если планируется банкет и блюда уже заказаны гостем, iiko заранее формирует специальный отчет со списком продуктов, которые надо закупить для данного заказа. Сводная информация о банкетах и резервах также всегда доступна как через терминал фронт-офиса, так и в бэк-офисе системы.

На кухне, в особенности, если проходимость заведения высокая, терминал фронт-офиса также незаменим – это решение iikoSousChef, позволяющее управлять процессом приготовления и отдачи блюд. Как оно работает? В системе настраивается время и место приготовления каждого блюда. Когда официант принимает заказ от гостей, он указывает, какие блюда подавать в первую очередь, а система автоматически формирует задание на приготовление, группируя все блюда по времени приготовления самого трудоемкого из них, при этом она следит, чтобы при первой подаче каждый гость получил что-то из своего заказа. Повар каждого отделения видит поступающие к нему задания с указанием времени приготовления и отдачи, а шеф-повар на своем терминале видит заказы, разбитые по порядку подачи и контролирует время приготовления каждой группы. Система автоматически уведомляет шеф-повара, если какое-то отделение задерживает отдачу блюда, и поэтому он может быстро разобраться в ситуации и корректировать подачу данной группы блюд. Встроенная система оповещения сигнализирует официантам, что настало время забирать готовые блюда с кухни.

Тиллипад. К примеру, с помощью фронт-офиса системы Tillypad XL на КПК горничные или сотрудники отеля могут вести учёт мини-баров в номерах гостиниц. Сотрудник заходит в номер, вносит через КПК в счёт гостя недостающие в мини-баре продукты или напитки. Информация автоматически попадает в общий счёт, предоставляемый гостю при выезде.

В большинстве гостиниц, независимо от специализации, задачи для систем автоматизации достаточно схожие, однако есть и различия. Например, на курортах и в здравницах большое внимание отводится подготовке диетического меню, здесь система автоматизации ресторана может значительно упростить и ускорить процесс его проработки.

Для туристических отелей часто важна возможность гибкой тарификации предлагаемых услуг, так как при подобной специализации заведения существует множество услуг проката и аренды.

Бизнес-ориентация гостиницы предполагает индивидуальный сервис, услуги банкетного обслуживания, проведения мероприятий. В этом случае система автоматизации помогает персоналу учесть все особенности при подготовке события или с помощью того же КПК оперативно обслуживать гостей в конференц-зале.



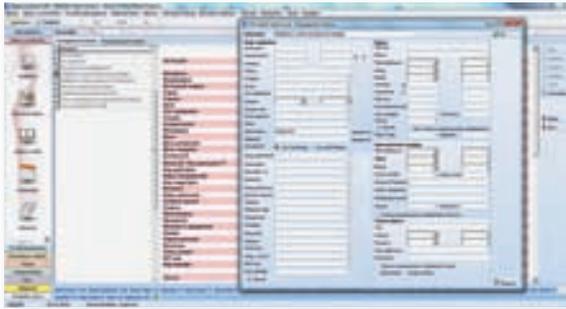
Каковы, на ваш взгляд, должны быть критерии выбора компании-партнера?

UCS. При выборе программного продукта и компании-партнера стоит обращать внимание на удобство интерфейса, гибкость настроек, наличие всех необходимых функций, стоимость владения, на цену покупки, на стоимость дальнейшего обслуживания, апгрейдов, возможность доработок.

Libra Hospitality. Прежде всего, нужно обратить внимание на функционал системы, его внешний пользовательский интерфейс, насколько продукт, предлагаемый компанией-партнером, отвечает международным и общепринятым стандартам отрасли. Очень важно как организована работа службы поддержки. Отель – предприятие непрерывного цикла, и служба поддержки партнера должна быть готова помочь в любое время. Я бы отдал предпочтение компании, которая имеет, по крайней мере, несколько сотен клиентов – это определенная гарантия, что программное обеспечение проверено временем и разными, подчас, самыми требовательными и взыскательными пользователями.

ЗАО «Гостиничные технологии». Одним из важных факторов при выборе системы автоматизации, следовательно, и компании-партнера, которая поставит и внедрит систему в отеле, является стоимость приобретения и сопровождения. Безусловно, система автоматизации от российского производителя доступнее по цене, чем от иностранного, причем не обязательно в ущерб функциональности. Также немаловажно, если поддержка осуществляется не только в Москве и Санкт-Петербурге, но и на всей территории России, практически во всех городах, и стоимость часа обслуживания при этом сопоставима со стоимостью сопровождения бухгалтерской программы.

Еще один немаловажный фактор при выборе компании-партнера – компетенция и наличие опыта в автоматизации предприятий гостиничного бизнеса. Чем больше компанией автоматизировано целевых клиентов (пусть даже отелей разных концепций и размеров), тем больше компания разбирается в бизнес-процессах отеля, и как следствие, качественно, в сжатые сроки, по отработанной технологии внедрит в отеле систему управления.



Принтскрин экрана с демоверсией программы Fidelio V8 от компании HRS.

HRS. При выборе необходимо учитывать, насколько система удовлетворяет потребностям именно вашего отеля. Оценивать необходимо комплексно, как с точки зрения бизнес-процесса (удобство, функционал), так и с технической стороны (надежность, быстрдействие, платформа базы данных). Особое внимание следует уделять вопросам финансовой безопасности, например, убедиться в отсутствии возможности вносить изменения в закрытые счета или корректировки «задним числом». Немаловажен опыт внедрения, а также наличие и качество сервисного обслуживания. Как правило, фронт-офис работает круглосуточно, поэтому вопросы могут возникать не только днем, но и ночью. Поскольку системы MICROS-Fidelio являются корпоративным стандартом для большинства ведущих гостиничных операторов, каждая новая версия системы создается с учетом потребностей лидеров рынка.

Эделинк. При выборе поставщика решений необходимо рассматривать несколько показателей: технологический уровень предлагаемого продукта, качество услуг и опыт компании, ценовые предложения. Каждый из этих показателей имеет свои параметры оценки, которые напрямую или косвенно влияют на выбор системы.

Функциональность – современная система должна автоматизировать не только основные, но и дополнительные бизнес-процессы гостиницы, например, аренду дополнительных помещений и услуг на почасовой основе. Гибкость и масштабируемость системы – возможность докупать рабочие места и модули. Универсальность решения при взаимодействии со смежными системами – ресторанной АСУ, системой контроля доступа, системами интернет-бронирования и др. Usability системы – процесс обучения нового сотрудника должен быть максимально быстрым. Сервис – оформление сделки, как быстро проходит процесс согласования коммерческих предложений, договоров. Процедура внедрения решения – наличие и качество сопроводительной документации, гарантии качества. Техническое сопровождение решения – поставка обновлений, реакция на запросы, доработка при необходимости. Имидж – опыт компании, количество существующих клиентов, отзывы пользователей. Цена – варианты приобретения – единовременная оплата, плата за пользование (схема SaaS).

Очень важно, чтобы все составляющие были рассмотрены и проанализированы всеми участниками, отвечающими за выбор системы. Упор на какой-то один из показателей может привести к ошибочному решению и в результате к дополнительным расходам в будущем.

iiko. С точки зрения автоматизации все предприятия, в сущности, одинаковы. Тем не менее, важно, чтобы в системе были учтены основные потребности компании, причем как текущие, так и те, что могут появиться в результате развития бизнеса. Необходимо понять, способна ли система помочь вам на всех этапах управления бизнесом, или придется опять покупать массу отдельных решений, чтобы «склеить» из них свою мечту? Организовав одно успешное предприятие, вам наверняка захочется открыть другое. Если выбранная вами система имеет сетевую конфигурацию, можно легко и с минимальными затратами наладить единое управление заведениями.

Тиллипад. Эффективность любой системы автоматизации зависит не только от грамотного структурного подхода при её разработке, но и от знания предметной области, то есть ресторанного или гостиничного бизнеса. Поэтому стаж работы компании-поставщика на рынке крайне важен, так как за годы сотрудничества компания накапливает опыт и отлаживает свой продукт до идеального состояния. Обратите внимание на список клиентов компании и их отзывы. Для крупной сети предприятий одним из этапов принятия окончательного решения может быть реализация пилотного проекта.

Не менее важным фактором является соответствие функциональных возможностей продукта требованиям вашего предприятия. Продумайте эти требования и учтите потребности, которые могут появиться у вас в будущем, например, в связи с расширением бизнеса. Ну и, разумеется, система автоматизации должна быть гибкой по отношению к особенностям бизнес-процессов заказчика.



POS от ККС

Panasonic

ideas for life

POS-моноблоки Panasonic

Автоматическое рабочее место кассира, бармена, официанта. Реализация кассовых функций на предприятиях быстрого питания, в кафе, барах, ресторанах, отелях

Компактные, сенсорные моноблоки JS-925WS, JS-950WS, JS-960WS

СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ: торговля, рестораны, фаст-фуд.

МОЩНОСТЬ, ПРОЧНОСТЬ, НАДЕЖНОСТЬ И ЭКОНОМИЧНОСТЬ от Panasonic.

Включи «Intellect Style»

Программно-технический комплекс СПАРК - 115К

Создан на базе новейшего термопринтера EPSON TM-T70.

- ✓ **ВЫСОКАЯ** скорость печати
- ✓ Загрузка бумаги и выдача чека с **ПЕРЕДНЕЙ ПАНЕЛИ**
- ✓ **ВЫСОКОЕ** разрешение

Всегда один и тот же уровень

ГРУППА КОМПАНИЙ

ККС

КОМПЬЮТЕРНО-КАССОВЫЕ СИСТЕМЫ

www.ccs.ru ccs@ccs.ru

ККС-Москва	Москва, ул. Гостиничная, 9	+7(495) 786-21-10
ККС-С.-Петербург	С.-Петербург, Старо-Петергофский пр., 40 А	+7(812) 240-08-21
ККС-Сочи	+7(8622) 66-87-88	ККС-Казань +7(843) 511-49-14
ККС-Минск	+37(517) 321-11-32	ККС-Киев +38(044) 351-17-75
		ККС-Алматы +7(727) 311-31-81