



Обслуживание банкетов



Свадьба, как и любой другой банкет, проводимый гостиницей или рестораном, требует максимальной координации действий всех служб, связанных с проведением мероприятия, и четкого контроля. В решении этих задач помогает модуль АСУ «Обслуживание банкетов», рассказать о котором мы попросили специалистов: Андрея Барменкова, руководителя проекта Shelter компании UCS (ЮСИЭС), Олега Кудрина, коммерческого директора HRS, Татьяну Сергееву, руководителя направления маркетинга ООО «Эделинк», Романа Аврамова, генерального директора iiko.



Отель Holiday Inn Москва Лесная

Какие операции позволяет автоматизировать модуль АСУ «Обслуживание банкетов»?

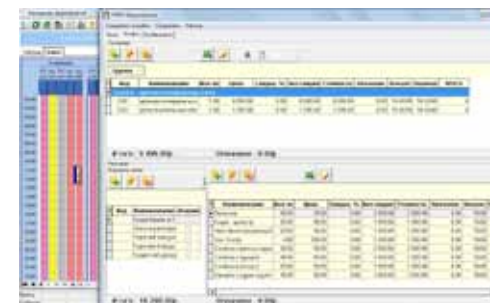
UCS. Компания UCS предлагает для автоматизации гостиниц и других объектов размещения систему Shelter, а для управления рестораном гостиницы – самое популярное и широко применяемое решение по автоматизации ресторанов любого формата и масштаба – R-Keeper. Данные системы отлично интегрируются между собой и позволяют комплексно управлять объектом размещения. Что касается модуля «Обслуживание банкетов», то в системе Shelter он называется «Менеджер мероприятий». С помощью этого приложения можно планировать различные мероприятия в рамках групповых и VIP заездов гостей; управлять ресурсами отеля – бронировать услуги конференц-залов, банкетных залов, развлекательных центров, бассейнов, саун; определять заранее меню для планируемых мероприятий; фиксиро-

вать все данные по клиенту, оплатам, другую важную информацию.

HRS. Модули OPERA S&C и Fidelio 8 CCM включают в себя функции бронирования залов, создания пакетов кейтеринга и меню, резервирования оборудования и других ресурсов, отчетности, анализа данных о доходах и прибыли, e-mail рассылки по клиентам, создания коммерческих предложений и договоров, экспорта и выборки данных, маркетинговой информации.

Эделинк. Основное назначение модуля – предоставить возможность бронирования и продажи ресурсов, задействованных в конкретном мероприятии. Банкет может проходить не только в зале ресторана, но и в конференц-зале или сауне. Помещение бронируется на почасовой основе, рассчитываются услуги, которые будут включены в мероприятие. Большое значение имеет организация распределения человеческих ресурсов, обеспечивающих проведение банкета.

iiko. При заказе банкетов необходимо проявлять максимальное внимание: гости приходят к вам, чтобы провести важную встречу или отметить какое-то событие, поэтому особенности, например, подачи и сервировки блюд могут быть для них очень важны. При регистрации заказа на банкет в iiko достаточно выбрать на схеме зала понравившийся гостю столик (или не-



АСУ «Обслуживание банкетов» Менеджер мероприятий от компании UCS. «В разделе «Услуги» отражаются все пожелания гостя по меню банкета и необходимому оборудованию»



АСУ «Обслуживание банкетов» от компании iiko. «На схеме зала в iiko сразу видны зарезервированные столы»

Какие преимущества дает автоматизация этого сервиса владельцу бизнеса? Персоналу?

UCS. Автоматизация сервиса по обслуживанию крупных и ответственных мероприятий – банкетов на базе систем Shelter и R-Keeper дает возможность персоналу ресторана заранее определиться с выбором блюд, рассчитать количество продуктов, которые будут необходимы для их приготовления, грамотно спланировать закупки и подготовку. Владелец же позволит избежать финансовых потерь, связанных с ошибками в расчете или недобросовестностью персонала, и быть уверенным, что банкет пройдет на должном уровне – репутация заведения не пострадает. Важное преимущество автоматизации – возможность формирования отчетов по проводимым мероприятиям индивидуально для каждой из служб гостиницы. Особо актуальна автоматизация сервиса по обслуживанию банкетов и других мероприятий для гостиниц, в которых количество банкетных и конференц-залов больше двух. Благодаря тому, что все модули системы Shelter работают с общей базой данных, информация о бронировании банкетов автоматически попадает в общую сетку мероприятий гостиницы и позволяет избежать накладок, когда по ошибке персонала разные мероприятия планируются на одно и то же время в одном и том же ме-

сте. Более того, система автоматически формирует для каждой из служб, участвующих в организации и проведении банкета, индивидуальное задание на его подготовку.

HRS. Автоматизация сервиса позволяет создавать профили мероприятий и управлять ими, сокращая временные затраты персонала на ввод данных, создание коммерческих предложений и договоров, поскольку формирование документов производится автоматически на основе имеющейся в системе информации. По свидетельству специалистов, в отелях, где не были установлены международные системы управления, уходило часы на ручное оформление заявок. На те же операции в OPERA уходит максимум 5 минут. Модули значительно сокращают количество ошибок, вызванных «человеческим фактором». Персонал может одновременно с бронированием залов для банкета бронировать номера в отеле для группы или отдельных лиц в рамках одного мероприятия. Модули имеют функцию мощ-





АСУ «Обслуживание банкетов» Менеджер мероприятий от компании UCS. «Специальный раздел «Особенности» позволяет учесть все пожелания гостя по организации мероприятия»



АСУ «Обслуживание банкетов» от компании iiko. «iiko заранее формирует список продуктов для закупки под банкет»



ной отчетности, анализа проведенных мероприятий, прогноза дохода и спроса, а также имеют необходимый функционал для связи с бывшими, имеющимися и потенциальными клиентами по телефону, e-mail и факсу. Большинство систем позволяют составить меню и экспортировать его в классический формат для отправки клиенту. В некоторых системах, например, в Fidelio 8 CCM и OPERA S&C, после утверждения меню информация автоматически поступает в ресторан отеля для проведения необходимых закупок и готовки блюд. Автоматическое оповещение после формирования заявки на проведение мероприятия приходит и другим департаментам отеля, например, менеджменту, который будет знать, сколько людей выделять для обслуживания банкета. Оповещение о резервировании необходимых ресурсов и оборудования происходит так же автоматически. В Fidelio 8 CCM можно в графическом виде расставить мебель, исходя из особенностей помещения, рассадить гостей, а затем распечатать этот план.

Если клиент уже пользовался ранее услугами отеля для проведения мероприятия, его данные введены в систему, и в следующий раз персонал отеля будет располагать рядом деталей, которые помогут в составлении заявки. Часто клиенты ежегодно проводят определенные мероприятия. Информация, сохранившаяся в системе, значительно упростит оформление заявки. Полезная функция модулей по обслуживанию банкетов – выгрузка данных, с помощью которой можно осуществлять детальный поиск по броням, чтобы стимулировать продажи. Система выдает список потенциальных клиентов, которым можно активно предлагать акции.

Эделинк. Автоматизация данного сервиса делает предприятие более конкурентоспособным, помогает спланировать и оптимизировать расходы, увеличить рентабельность и в дальнейшем выстроить целевую политику по предоставлению такого рода услуг. Стати-

стика по мероприятиям накапливается в системе. Проанализировав и сравнив показатели проведенных мероприятий, можно выделить наиболее прибыльные и востребованные среди клиентов и наметить пути их продвижения. При правильном подходе это может привести к увеличению прибыли и стать существенной статьей дохода предприятия.

iiko. Современная система должна снабжать руководителя оперативной информацией и достоверной аналитикой, а линейный персонал – своевременными уведомлениями и подсказками. Например, в iiko сводная информация о банкетах всегда доступна как через терминал фронт-офиса, так и в бэк-офисе системы. Кроме того, iiko хранит всю статистику обо всех заказах. Также iiko «помнит» все данные о гостях, включая информацию об их предпочтениях. Удобно реализованы напоминания для персонала: на схеме зала сразу видны планируемые банкеты, при этом обозначено время начала мероприятия, в нужное время всплывают подсказки с пожеланиями гостя к подаче блюд или сервировке стола. Таким образом, даже начинающие сотрудники легко справляются с проведением самых ответственных мероприятий.

Является ли «обслуживание банкетов» отдельным, факультативным, модулем программы или такая опция есть у всех автоматизированных систем управления?

UCS. В системе автоматизации гостиниц Shelter «обслуживание банкетов» – встроенная функция и входит в базовую конфигурацию.

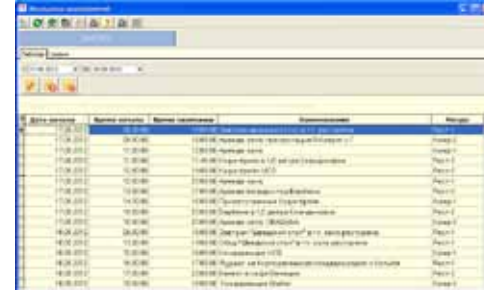
HRS. В зависимости от систем управления модули могут быть частью стандартного пакета, покупаться отдельно к PMS, быть установлены независимо.

iiko. Все бизнес-процессы предприятия должны быть интегрированы в едином информационном пространстве. Например, модуль iikoHostess является естественной частью системы, благодаря чему можно, например, заранее перед банкетом сформировать и распечатать список продуктов, которые надо дозакупить специально для данного заказа, быстро подсчитать прибыль от проведенного мероприятия и сравнить его с другими аналогичными, поощрить отличившихся сотрудников, или, наоборот, депремировать проштрафившихся, а также просмотреть видеофрагменты всех событий, связанных с его исполнением и многое другое.

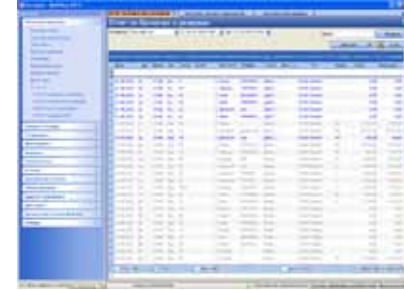
Расскажите об особенностях вашего модуля «Обслуживание банкетов».

UCS. Информация о бронировании банкетов и других мероприятий, попадая в систему Shelter, автоматически отражается в окне «Загруженность ресурсов» и доступна всем ответственным лицам, при этом благодаря средствам визуализации сразу виден статус мероприятия: «не началось», «в процессе» или «закончилось». Пользователь имеет возможность выбрать удобный для него вид представления информации, например, в виде таблицы или «шахматки». Благодаря встроенному в модуль календарю облегчается выбор даты банкета, даже если он запланирован за год вперед. Удобная система фильтров позволяет делать выборку информации по интересующим параметрам. Система сама контролирует емкость имеющихся ресурсов (залов для проведения мероприятий), при попытке зарезервировать под большой банкет зал на небольшое количество мест уведомит пользователя о недостаточной емкости данного ресурса.

Эделинк. В системе «Эдельвейс» есть специально разработанный модуль «Мероприятия», с помощью которого можно производить бронирование и продажи дополнительных ресурсов и услуг на почасовой основе. Настройки основных параметров работы модуля – список ресурсов, доступных для резервирования, тарифы, виды пи-



АСУ «Обслуживание банкетов» Менеджер мероприятий от компании UCS. «Пользователь имеет возможность выбрать удобный вид представления информации по мероприятиям».



АСУ «Обслуживание банкетов» от компании iiko. «Отчет по банкетам и резервам доступен в iiko удаленно в режиме он-лайн»

тания, напитков, дополнительное оборудование и услуги – настраиваются в соответствующих разделах модуля «Конфигуратор». Для учета услуг питания существует специальный раздел модуля, который предназначен для планирования предоставления дополнительных услуг в рамках выбранного мероприятия. Услуги условно разделены на три группы: 1) дополнительные услуги, куда может входить аренда дополнительного оборудования и инвентаря, 2) еда – предлагается сформировать меню из блюд, ранее введенных в «Конфигуратор» или воспользоваться стандартным меню и 3) напитки – выбор напитков из списка, настроенного в модуле «Конфигуратор». При добавлении в список дополнительной услуги имеется возможность задать ее стоимость, количество и указать время предоставления. Сейчас идет работа над добавлением дополнительной функциональности модуля, которая будет заключаться в предоставлении возможности клиентам заранее бронировать дополнительные услуги отеля и формировать заказ мероприятия прямо на сайте отеля.

iiko. Вышеперечисленные возможности iikoHostess позволяют поддерживать высокое качество сервиса при минимальных усилиях, почти полностью исключив влияние человеческого фактора на организацию процесса обслуживания гостей. Например, гость хочет отметить у вас очередную годовщину знакомства с женой и просит создать романтическую обстановку. iiko своевременно

напомнит о том, что к определенному дню необходимо купить свечи, а через несколько минут после того, как гости сядут за стол, поставить определенную музыку, внести букет цветов и бутылку вина. Кроме того, iiko активно вовлекает гостей в вашу систему лояльности, печатая на чеке предложение о получении бонуса за сделанный заказ.



Hoist Technology предлагает комплексное телевизионное решение для отелей

- ТВ-приёмники от лучших поставщиков специализированных гостиничных телевизоров LG, Samsung, Philips.
- Головные станции, которые позволяют принимать телевизионный сигнал из нескольких разных источников и в нужном стандарте передавать в телевизионную сеть отеля.
- Отели имеют права на трансляцию более 70 ведущих международных каналов на разных языках мира, в том числе и в HD качестве.
- Системы интерактивного телевидения, позволяющие:
 - устанавливать канал приветствия гостя
 - отправлять интерактивные сообщения гостю
 - гостю узнавать состояние счета
 - гостю заказывать будильник или room service
 - отображать информацию об услугах и меню отеля
- Медиахабы для удобства подсоединения внешних устройств гостя, устраняющие риск поломки гостем ТВ-приёмников.

Hoist Technology является комплексным поставщиком, ответственным за консультирование, продажу, установку, монтаж и дальнейшее сервисное обслуживание.

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

HOIST
TECHNOLOGY