

Турбизнес » Destinations » eTravel. Технологии в туризме

# Поможет «Помощник»

## Новая разработка АСУ «Эдельвейс»

В системе «Эдельвейс» разработан модуль «Помощник», отвечающий за сопровождение пользователей непосредственно в процессе работы с продуктом и ускоряющий операционную деятельность. Одновременно он помогает значительно снизить расходы на обучение персонала.

Модуль «Помощник» состоит из нескольких компонентов: «Личный кабинет», «Система заявок», «Библиотека знаний». Каждый компонент настраивается в зависимости от уровня доступа представителя гостиницы. Вход в «Личный кабинет» производится автоматически по учётным данным пользователя

- Скачать дополнительные материалы по продукту и настройкам.

Для гостиниц, находящихся на технической поддержке у компании «Эделинк», все обращения в службу автоматически фиксируются в «Системе заявок», куда можно перейти сразу из АСУ «Эдельвейс», используя автоматическую авторизацию в «Личном кабинете». К «Системе заявок» подключены почтовые запросы. Письма, направленные по электронной почте, автоматически перформировываются в заявки. Переписка по тому или иному вопросу также хранится в виде комментариев к сформированной заявке. При необходимости, к заявкам и комментариям можно прикладывать документы и файлы. У каждой заявки есть статус и приоритет.

Такой функционал, в первую очередь, обеспечивает возможность более оперативной работы всех пользователей системы и оптимизации времени персонала для работы непосредственно с клиентом. Все заявки, изменения и настройки системы хранятся в едином архиве, что позволяет персоналу гостиницы и специалистам компании «Эделинк» решать задачи взаимодействия быстро и эффективно. В модуле предусмотрена возможность расширения контента и функционала «Библиотеки знаний». Сейчас разрабатываются всплывающие подсказки для облегчения навигации пользователя по «Библиотеке».



Общий вид модуля «План» АСУ «Эдельвейс»

При выборе программного обеспечения для отеля большое внимание уделяется стоимости инсталляции системы, но порой не учитываются расходы, входящие в так называемую совокупную стоимость владения программным обеспечением. Довольно высокая ротация кадров в гостиничном бизнесе вызывает дополнительные расходы на обучение персонала. Видеоматериалы и сопутствующая литература по работе с программой, безусловно, полезны, но громоздки в операционной работе и порой не сразу обновляются.

кабинета. Функция может быть настроена для каждого пользователя АСУ «Эдельвейс» или группы пользователей. В «Личном кабинете» пользователь имеет возможность:

- Проверить в какой конфигурации поставлялся экземпляр АСУ «Эдельвейс» в гостиницу;
- Узнать о вариантах расширения функциональных возможностей для гостиницы;
- Заказать дополнительную лицензию, необходимый модуль или интерфейс всего в один «клик»;



**ЭДЕЛИНК**  
ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ  
ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

СИСТЕМА ИНТЕРНЕТ-БРОНИРОВАНИЯ  
**WEB-BOOKING.RU**

ВЫБРАЛИ 500 ГОСТИНИЦ



ОБЛАЧНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
**НМА ЕСVI**

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА  
УПРАВЛЕНИЯ **ЭДЕЛЬВЕЙС**




+7 (812) 457 07 07  
+7 (495) 638 56 30  
www.edelink.ru