

## Основные потребительские качества.

Целевые потребители программно-аппаратного комплекса ServiceBook - это компании владельцы отелей, санаториев, апартаментов и других объектов сферы гостеприимства. Комплекс обладает рядом уникальных для гостиничного сегмента потребительских качеств:

- **Оптимизация маркетингового бюджета:** отель уходит от необходимости печати раздаточных материалов с информацией о ресурсах и услугах. Теперь гость имеет доступ к актуальным прейскурантам прямо на экране своего смартфона в нашем мобильном приложении.
- **Оптимизация использования персонала:** наши продукты совмещают в себе функционал системы управления и агрегатора продаж номерного фонда и услуг, в связи с чем любые изменения тарифов, номеров, цен, услуг и других справочных данных об отеле автоматически передадутся во все приложения.
- **Прозрачность работы с гостями:** программное обеспечение ServiceBook информирует персонал о госте, его номере и поставленной задаче. Персонал больше мотивируется на качество клиентского сервиса.
- **Безопасность и конфиденциальность:** гостевой доступ в номера осуществляется по уникальному мобильному ключу, который генерируется при заселении. Ключ защищен шифрованием, возможность утечки третьим лицам исключена. Таким образом, любой гость может быть уверен, что только он имеет доступ в номер. Действия персонала также фиксируются в реальном времени.
- **Защита от хищений со стороны персонала:** за счет бесшовной интеграции СКУД и системы бронирования и поселения обеспечивается защита от несанкционированной (не зафиксированной в системе) выдачи ключа от номера. Кроме того, система приема заказов на дополнительные услуги исключает несанкционированное оказание услуг.
- **Маркетинговое управление:** руководство получает все инструменты для контроля за объемом, исполнением заявок и их стоимостью. Дальнейший анализ позволяет отделу маркетинга продвигать простаивающие ресурсы или высокомаржинальные товары, например, фотосессия в зимнем саду, бассейн, SPA-процедуры, экскурсии и т.п.

Основанный на обратной связи от клиентов опрос показал, что срок окупаемости внедрения ServiceBook составляет от 5 месяцев до 1 года.

Управление отелем с помощью технологий ServiceBook минимизирует человеческий фактор при оказании услуг по размещению. Разработка продукта симулирована спросом на рынке как у всего сегмента объектов размещения, так и в узких потребительских группах.

Функциональные возможности решения позволяют закрыть задачи трех потребительских групп:

- **Гость отеля:** мобильное приложение для смартфонов под управлением IOS/Android предоставляет пользователю исчерпывающую информацию о ресурсах и услугах отеля, связь с администрацией и обслуживающим персоналом в режиме реального времени, личный кабинет с историей заказов и транзакций, а также доступ в номер

с мобильного телефона. Также гость может оценивать качество услуг, бронировать номера, а в перспективе - направлять обратную связь и получать уведомления о бронировании услуг.

- **Персонал отеля:** мобильное приложение для планшетов под управлением Android позволяет отслеживать поступающие заявки, отмечать стадии и время выполнения, передавать задачи между различными службами отеля (room-service, клининг и др.). Это позволяет минимизировать человеческий фактор при обработке запросов гостей.
- **Руководство отеля:** реализованный в виде веб-приложения личный кабинет предоставляет возможность оперативного редактирования настроек ценовой, дисконтной и учетной политики отеля, вносить правки в ассортимент и цены на ресурсы и услуги, а также доступ к управленческим отчетам по центрам затрат, ответственности, прибыли, группам услуг и ресурсов, сотрудникам и другим срезам. Все изменения ассортимента, цен, скидок и акций будут автоматически синхронизированы с гостевым приложением. Такая интеграция, помимо административного, предоставляет руководству также и мощный маркетинговый ресурс.

**Технические и эксплуатационные документы:** схема врезки и сборки, руководство пользователя и паспорт изделия.