

SERVIO

СИСТЕМА АВТОМАТИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА SERVIO HMS

В современном мире гостиничное дело развивается такими темпами, что первостепенной задачей по управлению отелем становятся высокий сервис в гостиничном бизнесе: качественные гостиничные услуги и грамотный гостиничный менеджмент. Гостиничный бизнес предъявляют все больше требований к управлению отелем. Комплексная автоматизация гостиниц, включающая в себя автоматизацию процессов бронирования, расчетов с гостями, агентами, туроператорами и хозяйственной деятельности становятся все более актуальными для предприятий гостиничной индустрии. Современные системы автоматизации гостиниц (PMS - Property Management System, HMS - Hotel Management System) включают в себя множество функций, среди которых:

- автоматизация баров и ресторанов;
- автоматизация систем управления гостиницей;
- системы онлайн бронирования гостиниц;
- система безопасности гостиницы;
- системы контроля доступа для гостиниц;
- система управления персоналом гостиницы.

При очевидной необходимости использования решений в области автоматизаций гостиниц и ресторанов, на рынке существует лишь несколько решений, которые способны удовлетворить всем требованиям заказчика. Идеальная программа для гостиниц (АСУ) должна учитывать особенности управления гостиницей, включая в себя не только управление взаимоотношениями с клиентами, но и особенности управления персоналом отеля и управление гостиничным хозяйством.

Автоматизированная система управления отелем **SERVIO HMS** обеспечивает взаимосвязанную работу всех служб гостиницы для организации комплексного обслуживания и учета пожеланий каждого клиента, а также четко разграничивает функции сотрудников посредством строго индивидуального доступа к системе.

При интеграции с другими системами, например, системой управления рестораном или бухгалтерской программой, информационная система гостиницы **SERVIO HMS** выступает центральным элементом, аккумулируя все потоки данных и управляя всеми процессами.



ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ:

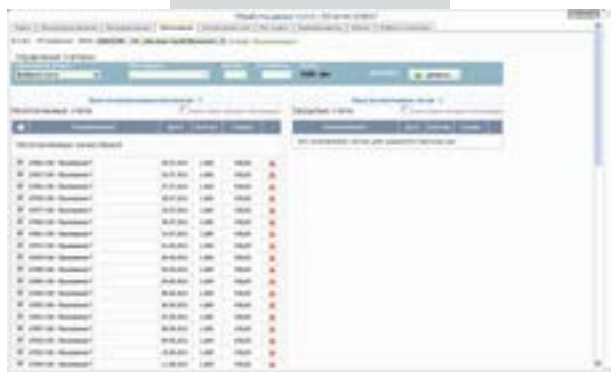
НОМЕРНОЙ ФОНД

- резервирование, бронирование номеров и интернет-продажи;
- планирование заездов с учетом текущей и перспективной загрузки;
- планирование проведения семинаров, встреч, конференций;
- поэтажный план отеля;
- свойства номерного фонда;
- работа с табличным интерфейсом и графическим - «шахматкой» (сводной таблицей заселения этажа) деятельности отеля за любой промежуток времени;
- ведение нескольких преискурантов;
- автоматическое изменение преискурантов согласно изменения сезонов, других параметров;
- ведение тарифных групп;
- формирование и продажа дополнительных услуг, пакетов услуг;
- проведение ночного аудита



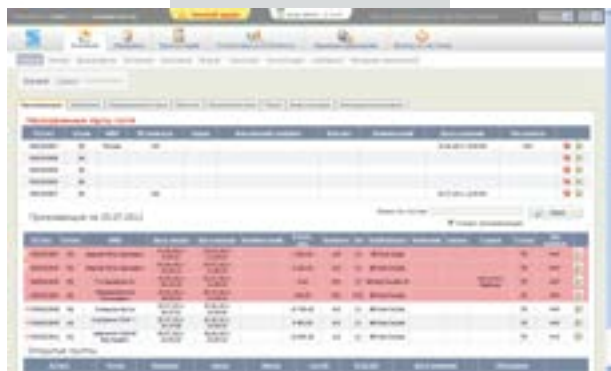
КЛИЕНТЫ

- работа с клиентами: поселение, корректировка, переселение, продление;
- расширена карта гостя;
- регистрация документов клиентов;
- выселение гостей и выставления счетов, актов выполненных работ;
- прием оплат по любому виду оплаты;
- начисления налогов и сборов;
- бюро находок;
- поиск по любому параметру



ПЕРСОНАЛ

- разграничение прав доступа;
- формирование нарядов горничным;
- постановка/снятие номерного фонда с ремонта;
- учет рабочего времени;
- журнал действий пользователя;
- администрирование справочников



ДОКУМЕНТООБОРОТ

- формирование любых сводок и отчетов по различным показателям;
- единая система расчетов через фискальный регистратор;
- работа по технологии внутреннего кредита/депозита

МОДУЛИ СИСТЕМЫ

SERVIO HMS максимально решает задачи, которые стоят перед менеджментом гостеприимства. Система имеет модульную структуру, охватывающую все необходимые функции работников отеля, и позволяющую наиболее гибко подходить к решению индивидуальных задач заказчика.

БАЗОВЫЙ

Решает основные задачи управления взаимоотношениями с клиентами: поселение и регистрация гостей, бронирование номеров, учет пожеланий гостя, автоматическое создание электронных ключей-карточек, поиск ожидаемых, проживающих и выехавших гостей, регистрация сообщений, управление персоналом отеля и многое другое для эффективной работы портье.

ПРОДАЖИ

Инструмент для ведения работы с компаниями-партнерами, редактирование курса валют, возможность просматривать статистику, анализировать основные тарифы и устанавливать новые.

БУХГАЛТЕРИЯ

SERVIO HMS полностью интегрирована с комплексом прикладных бухгалтерских программ такие как 1С: Бухгалтерия, что позволяет осуществлять выгрузку данных из системы и вести финансовую деятельность согласно действующему законодательству.

СТАТИСТИКА И ОТЧЕТНОСТЬ

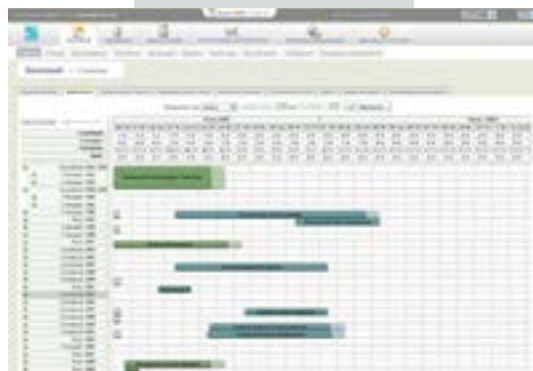
Модуль статистики и отчетности позволяет быть всегда в курсе событий, происходящих в гостинице. Мощная система отчетов генерирует любые формы отчетности с сортировкой по удобным критериям.

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Для контроля и управления гостиницей SERVIO HMS предлагает широкий набор функций: управление тарифами, ведение истории гостя и/или компании, программы лояльности, работа с туристическими агентствами и контрагентами, развернутая отчетность.

МОДУЛИ ВНЕШНИХ СИСТЕМ

Все модули работают слаженно как единый часовой механизм, взаимодействуя между собой на всех этапах управления. Системы бронирования, автоматизация ресторана, электронные замки для гостиниц - далеко не полный перечень дополнительных модулей, которые позволяют расширить границы решаемых задач.



ИНТЕРФЕЙСЫ С ВНЕШНИМИ СИСТЕМАМИ

SERVIO HMS легко интегрируется с другими уже функционирующими в отеле системами, такими как бухгалтерские программы, система контроля доступа и т.п. В случае отсутствия подобных систем, мы поможем подобрать наиболее выгодное из существующих на рынке предложений и подключить их к системе SERVIO HMS.

Наиболее необходимыми для современного отеля системами являются:

СКУД – СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ДОСТУПА

Организация гостиничного хозяйства в едином комплексе с электронными картами могут использоваться как в качестве ключа, так и для идентификации гостя в ресторанной системе, а также в службе приема и размещения, при расчетах и других операциях. Интеграция СКУД и PMS позволяет в реальном масштабе времени отследить текущее состояние номерного фонда и служебных зон, все операции с участием электронных ключей, а также получить статистические данные по посещаемости гостиничных зон сотрудниками и клиентами гостиницы.

[Подробнее об электронных замках...](#)

УПРАВЛЕНИЯ КАФЕ/БАРОМ/РЕСТОРАНОМ ПРИ ГОСТИНИЦЕ

Для автоматизации кафе ресторана мы предлагаем программный комплекс SERVIO. Система предоставляет возможность автоматизировать все процессы на предприятиях питания: администрирование зала, планирование, контроль запасов, безопасность, формирование меню, ведение системы лояльности клиентов, бухгалтерский и управленческий учет, анализ и т.д.

SERVIO POS полностью интегрируется с гостиничной системой SERVIO HMS и позволяет выполнять такие операции, как закрытие ресторанных и других счетов гостя на соответствующий номер с автоматической проверкой баланса лицевого счета, закрытие счетов гостей, не проживающих в гостинице, и многое другое. Система SERVIO HMS также совместима с другими системами автоматизации.

[Подробнее о системе автоматизации ресторанного бизнеса SERVIO...](#)

БУХГАЛТЕРСКИЕ СИСТЕМЫ

SERVIO HMS полностью интегрирована с комплексом прикладных бухгалтерских программ, таких как 1С: Предприятие и др. Это позволяет осуществлять экспорт данных из системы и вести финансовую деятельность, соответствующую украинскому законодательству. Перенос данных максимально автоматизирован и исключает ошибки или некорректные действия со стороны персонала. Система сама производит начисления за предоставленные услуги, распечатывает счета и отчеты, а также выполняет множество других функций

ТЕЛЕФОННАЯ И ИНТЕРНЕТ ТАРИФИКАЦИЯ

SERVIO HMS позволяет произвести стыковку с различными системами телефонной тарификации, которые позволяют производить удобные расчеты с проживающими за совершенные ими переговоры, а также решить вопрос внутреннего учета телефонных звонков. Такие системы позволяют проводить детальный финансовый анализ телефонных переговоров, инженерную аналитику статистики загруженности линий и т.д. Стыковка с системами интернет тарификации позволяет тарифицировать интернет-трафик гостей по номерам, проводить автоматическое или ручное закрытие доступа. Возможна оплата определенного количества трафика, а также безлимитный доступ.

ПЛАТНОЕ / ИНТЕРАКТИВНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ

Возможность подключения к системам тарификации платного телевидения позволит организовать платный просмотр одного или нескольких телеканалов в гостиничной сети кабельного телевидения. Подобные системы обеспечивают автоматизированное предоставление услуги и включение ее в счет клиента

ИНТЕРНЕТ БРОНИРОВАНИЕ

Важной функцией системы является возможность бронирования не только с сайта, но и при помощи онлайн порталов, что позволит существенно увеличить количество продаж. Channel Manager разработали специально для работы гостиницы со всеми электронными каналами продаж. Теперь нет необходимости корректировать данные о цене и количестве свободных номеров в каждой системе бронирования. Для этого достаточно подключиться к Channel Manager.

[Подробнее о системе резервирования Channel Manager..](#)

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Система управления взаимоотношениями с клиентами: детальная карта гостя и расширенный поиск для удобства управления клиентской базой;
- Благодаря оптимальному распределению загрузки исключается неравномерный износ номерного фонда;
- Эффективность системы управления гостиничным предприятием за счет удаленного доступа;
- Система подсказок облегчает использование системы и уменьшает количество возможных ошибок;
- Защита от критически опасных действий исключает «человеческий фактор»;
- Программа управления отелем работает непрерывно при проведении ночного аудита;
- Запись всех событий в системе для лучшего контроля персонала;
- Возможность быстрого изменения тарифов благодаря гибкой установке сезонов;
- Интеграция с другими системами обеспечивает комплексность автоматизации, единую систему расчетов и отчетов

ВНЕДРЕНИЕ

Этапы автоматизации гостиницы

Проведение исследований:

- определение целей автоматизации и итогового результата;
- изучение структуры гостиницы;
- определение отделов гостиницы, подлежащих автоматизации;
- определение сторонних систем для сопутствующего использования.

Настройка системы под гостиницу:

- создание шаблонов исходящих документов (карты гостя, счета, отчеты и т.д.);
- построение схемы поэтажного плана;
- создание таблицы заселения номерного фонда («шахматка»).

Установка:

- установка системы в гостинице;
- настройка функционирования системы со сторонними системами управления;
- обучение персонала;
- тестирование работы системы;
- ввод в эксплуатацию

Техническое сопровождение:

- служба круглосуточной телефонной поддержки;
- удаленное сопровождение системы;
- выезд специалиста

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА РАСЧЕТОВ ЗА УСЛУГИ ТЕЛЕФОНИИ, ИНТЕРНЕТ

- Учет информационных потоков в распределенной сетевой инфраструктуре
- Учет, лимитирование и тарификация услуг доступа в IP сети, предоставляемых по выделенным каналам и беспроводным WiFi сетям
- Учет и тарификация услуг классической телефонии
- Учет и тарификация услуг телефонии VoIP



МОДУЛЬ ON-LINE БРОНИРОВАНИЯ SERVIO RESERVATION

Модуль интернет-бронирования **SERVIO Reservation** станет одним из важнейших конкурентных преимуществ вашего отеля. Услуга бронирования и оплаты номеров в режиме on-line – неотъемлемая часть имиджа современной, технически и технологически прогрессивной гостиницы. В сочетании с системой автоматизации **SERVIO HMS** или независимо от нее, **SERVIO Reservation** позволит существенно повысить удобство бронирования и оплаты номеров, а также упростить процедуру поселения. Все это в комплексе позволит добиться высокой лояльности ваших гостей и существенно увеличить количество продаж.

Модуль интернет-бронирования **SERVIO Reservation** может функционировать как при интеграции в систему управления отелем, так и отдельно от нее.

СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ SERVIO POS

Это мощное решение нового поколения в области систем автоматизации предприятий сферы услуг (ресторан, кафе, бар, фитнес- и СПА-центр, развлекательные комплексы) создание которого основано на многолетнем опыте наших специалистов по созданию и внедрению программного обеспечения в сфере программно-технических решений для предприятий сферы услуг.

- Ведение полностью **автоматизированной обработки информации** от заказа посетителя до учета остатков на складах и в производстве, расчетов с поставщиками
- **Гибко настраиваемая система**, полностью адаптирующаяся под требование клиента
- Отличное решение как для независимых кафе, ресторанов, так и для сетей заведений
- Уникальный инструмент для привлечения и удержания клиентов - **дисконтная, бонусная и платежная система**
- Мощнейшее средство **получения оперативной отчетности**, отражающей всю работу предприятия
- Система автоматизации, позволяющая владельцу **совместить контроль за разными по своей структуре предприятиями**, как то кафе, ресторан, магазин, фитнес- и спорт-клуб, небольшой отель и крупная гостиница, пансионат или санаторий
- Система учета рабочего времени, кадровый учет и **контроль доступа**



ОСНОВНЫЕ МОДУЛИ СИСТЕМЫ:

- Модуль **SERVIO POS-модуль** (PM обслуживающего персонала)
- Модуль **SERVIO WorkDesk** (PM администратора, управляющего, система лояльности)
- Модуль **Compas SQL 2010** (PM бухгалтер-калькулятор)
- 1С Предприятие 8: **УНФ и конфигурация Servio Общепит**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МОДУЛИ:

- Модуль **SERVIO LoyaltyProgram** (платежно-бонусно-дисконтный процессинговый центр для сети заведений)
- Модуль **SERVIO Pocket** (мобильный персонал)
- Модуль **SERVIO Kiosk** (самообслуживание клиентом)
- Модуль **SERVIO Reservation** (резервирование столов)
- Модуль **SERVIO FoodDelivery** (доставка еды)
- Модуль **SERVIO OrderMonitor** (модуль заказов)
- Модуль **SERVIO InfoMonitor** (информационный дисплей)
- Модуль **SERVIO InterviewMonitor** (информационный дисплей опроса)
- Модуль **SERVIO WorkTime** (учет рабочего времени)
- Модуль **SERVIO Report** (отчетность)
- Модуль **SERVIO AppReport** (отчетность на планшете, смартфоне)
- Модуль **SERVIO WEB-Report** (web-отчетность под интернет-браузер)

ЭЛЕКТРОННЫЕ СИСТЕМЫ ОГРАНИЧЕНИЯ И КОНТРОЛЯ ДОСТУПА

СИСТЕМА СКУД ДЛЯ ГОСТИНИЦЫ ЭТО:

- использование ключа-карточки как внутренней кредитной для расчетов в ресторанах, кафе и торговых точках отеля;
- контролирование доступа в различные службы отеля - гараж, бассейн, оздоровительную зону, лифты с использованием настенного считывателя.
- осуществление доступа к сейфам, установленных в номерах;
- ограничение расхода электроэнергии внутри номера;

СОСТАВ СИСТЕМЫ:

- электронные замки (off-line, on-line проводные и беспроводные), работающие на магнитных и/или чип картах (контактные, бесконтактные);
- ПК, снабженный программой управления системой доступа;
- энкодер - устройство кодирования карточек;
- дополнительные считыватели, управляющие устройства;
- Энергосберегающие устройства, устройства контроля температуры в помещении, сейфы.

Электронные замки



Электронный замок CISA
(Италия)



Электронный замок Salto
(Испания)



Замок электронный Onity
(Испания)



Электронный замок HUNE
(Китай)



Электронный замок Digi
(Китай)



Замок электронный
UniLock (Корея)



СЕЙФЫ CISA

Электронные сейфы могут быть кодовыми и дополнительно комплектоваться считывателем карт. Предлагаются сейфы нескольких типоразмеров с несколькими вариантами замков.



МИНИБАРЫ

Минибары выполнены в различных цветовых решениях и имеют несколько типоразмеров. Все минибары имеют сертификаты ISO 9001, CE, TUV GS, ETL, IRAM, TSE, CNS, ГОСТ-Р.

ГОСТИНИЧНЫЕ ТЕЛЕФОННЫЕ АППАРАТЫ BITTEL

Во всем мире отели оборудуют свои номера гостиничными телефонными аппаратами, которые как внешне, так и функционально отличаются от простых офисных или домашних телефонов. Гостиничный телефон - это имидж отеля. Телефоны Bittel используются такими отельными сетями как: Hilton, Radisson, Sheraton, Kempinski, Holiday Inn, Swissotel, Marriott Hotel, The Marco Polo, Hyatt, Crowne Plaza, InterContinental и т.д.



ООО «Эксперт Солюшн»

04071 г.Киев, ул. Ярославская, 6,
тел\факс: (+38 044) 537 0168 (многокан.)
e-mail: sales@expertsolution.com.ua
www.expertsolution.com.ua

