



i GUEST SERVICE

Программно-аппаратный комплекс автоматизации сервиса объектов размещения

Дмитрий Ткачёв
+7 (931) 367-69-79
ffbiz@mail.ru

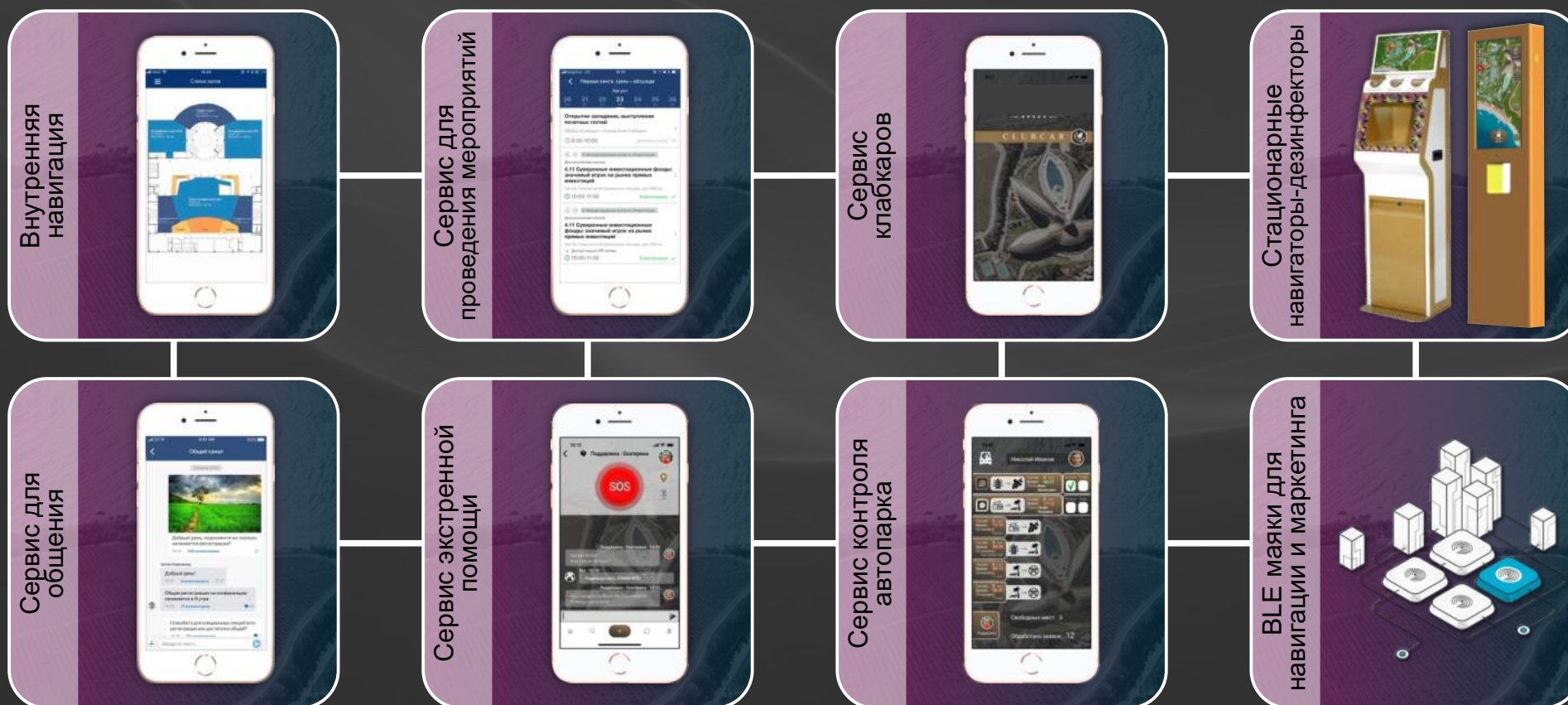
Олег Тедиашвили
+7 (978) 700-16-87
llipeks@gmail.com

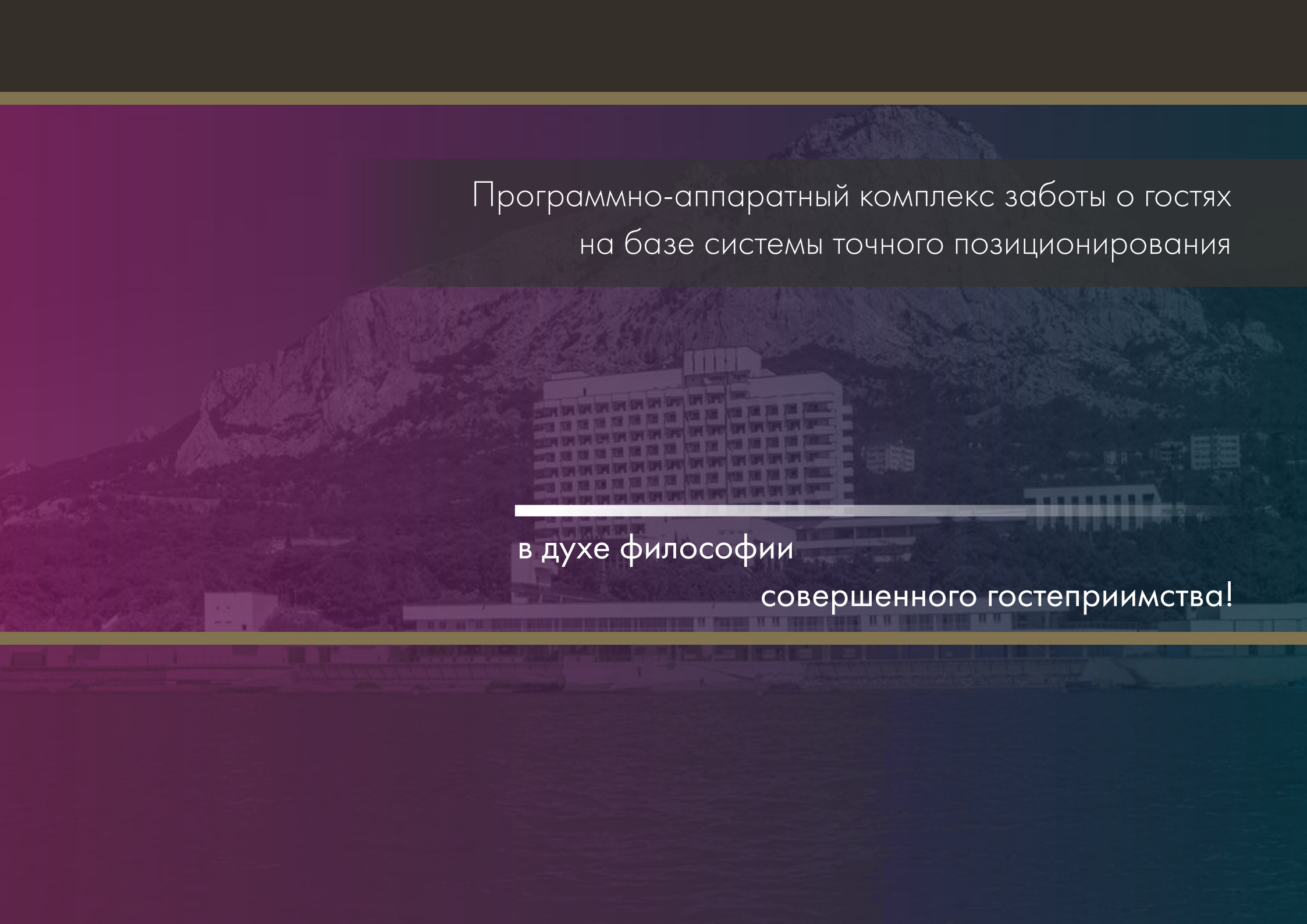
Создание идеального сервиса!

Основная информация

Программно-аппаратный комплекс автоматизации сервиса объектов размещения предполагается, как комплексное решение для объектов размещения различных форматов и масштаба.

Весь функционал складывается из различных аппаратных и программных составляющих, из которых, как из конструктора, можно реализовать у заказчика систему дополнительного сервиса и заботы о госте.





Программно-аппаратный комплекс заботы о гостях
на базе системы точного позиционирования

в духе философии

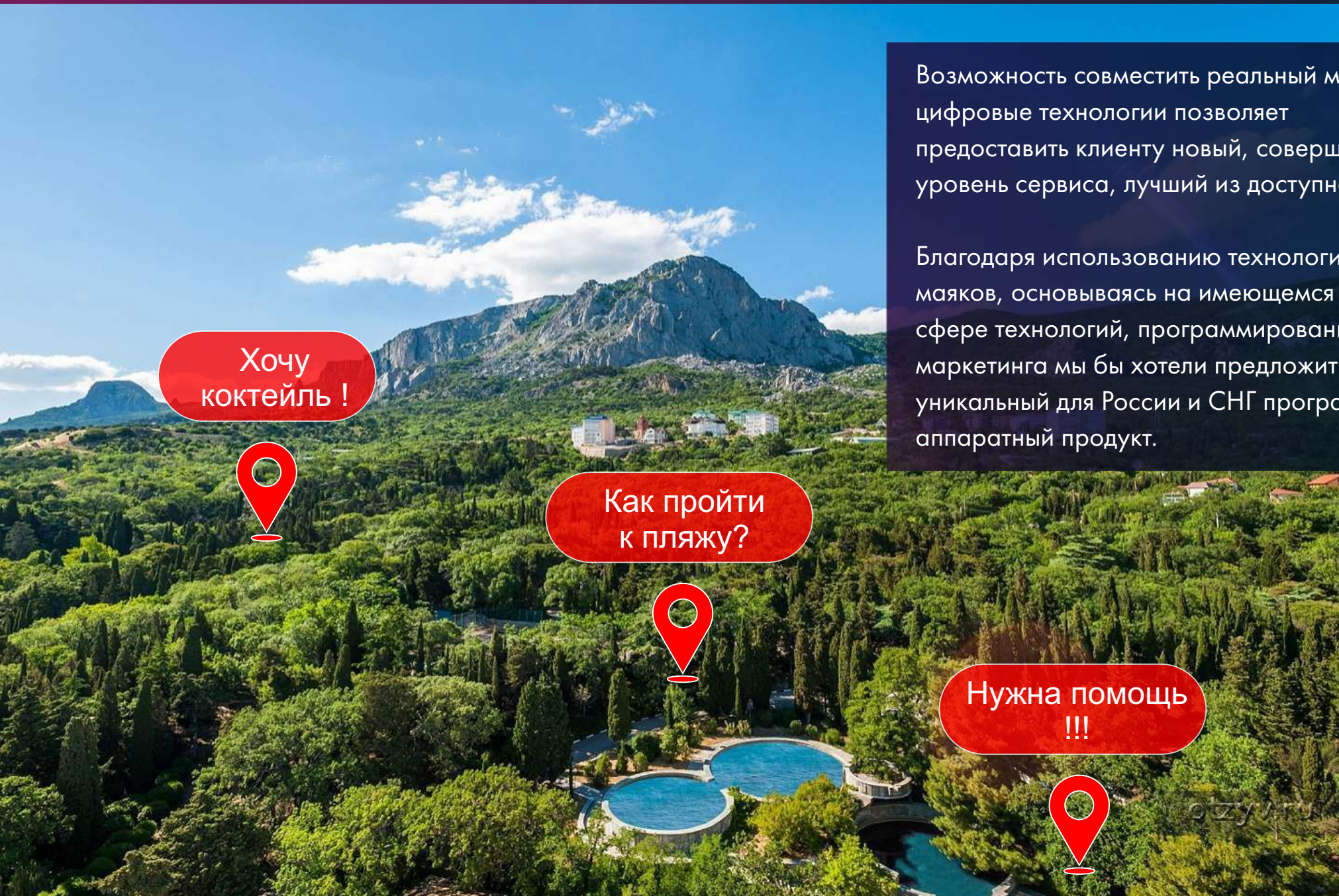
совершенного гостеприимства!



Современные исследования и практический опыт успешных маркетинговых стратегий убедительно показывают прямую зависимость качества взаимодействия с клиентами от качества и степени релевантности контекстного контента. Степень релевантности контента, в свою очередь, во многом зависит от точности данных о физическом местонахождении клиента.

Согласно исследованиям, проведенным компанией inMarket, потребители, получающие персональное предложение, основанное на текущем местоположении, в 19 раз чаще взаимодействуют с рекламируемыми продуктами.





Хочу
коктейль !

Как пройти
к пляжу?

Нужна помощь
!!!

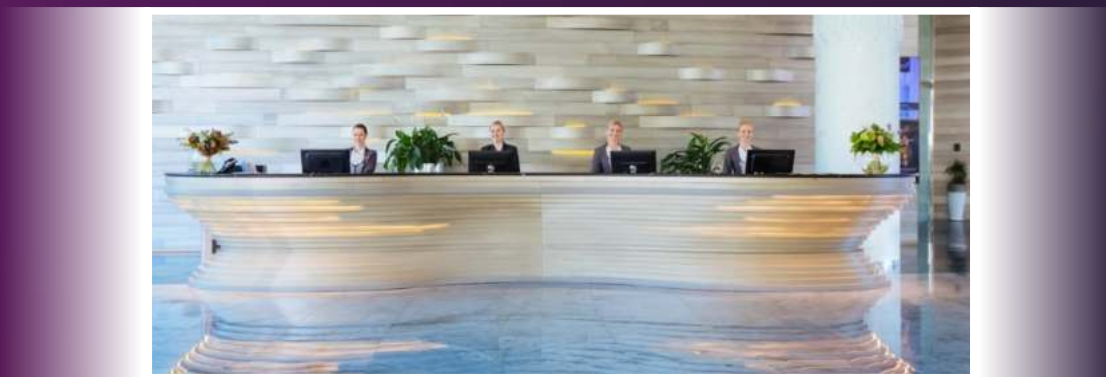
Возможность совместить реальный мир и цифровые технологии позволяет предоставить клиенту новый, совершенный уровень сервиса, лучший из доступного!

Благодаря использованию технологии BLE маяков, основываясь на имеющемся опыте в сфере технологий, программирования, маркетинга мы бы хотели предложить уникальный для России и СНГ программно-аппаратный продукт.

С чего начинается пребывание гостя в отеле?

Со встречи и процедуры заселения (check-in)

С использованием предлагаемой технологии мы встречаем клиента ещё до его фактического приезда и можем сделать процедуру заселения максимально незаметной и комфортной для гостя.



Прибывшего гостя зафиксирует программно-аппаратный комплекс и начнет предоставлять ему сервисы и информацию автоматически, с учетом ранее разработанных сценариев, основанных на точном микропозиционировании.

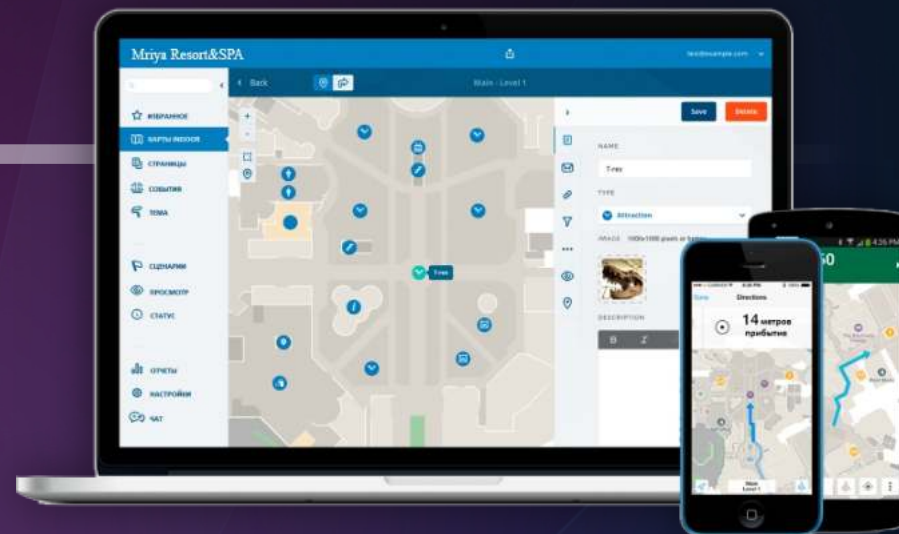
Так, всего лишь нажав на кнопку подтверждения прибытия в своем смартфоне гость сможет оплатить своё пребывание в отеле, он будет автоматически заселен в номер, а его телефон превратится не просто в ключ от номера, а в персонального автоматического консьержа, который для начала проложит оптимальный маршрут к номеру. Нет необходимости тратить время на получение ключей, выяснение подробностей проживания или ожидание при массовом заезде.

Минимизация массового скопления людей и соблюдение социальной дистанции при помощи нашего сервиса приобретает особую ценность в условиях существующих и возможных вирусных угроз.

Геопозиционирование и навигация

Точное позиционирование на всей территории комплекса позволяет быть с гостем всегда на связи, поднять планку услуг гостеприимства на новый уровень!

Весь комплекс услуг и предложений становится доступным гостю на расстоянии одного нажатия.



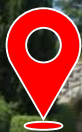
Безопасность и сервис

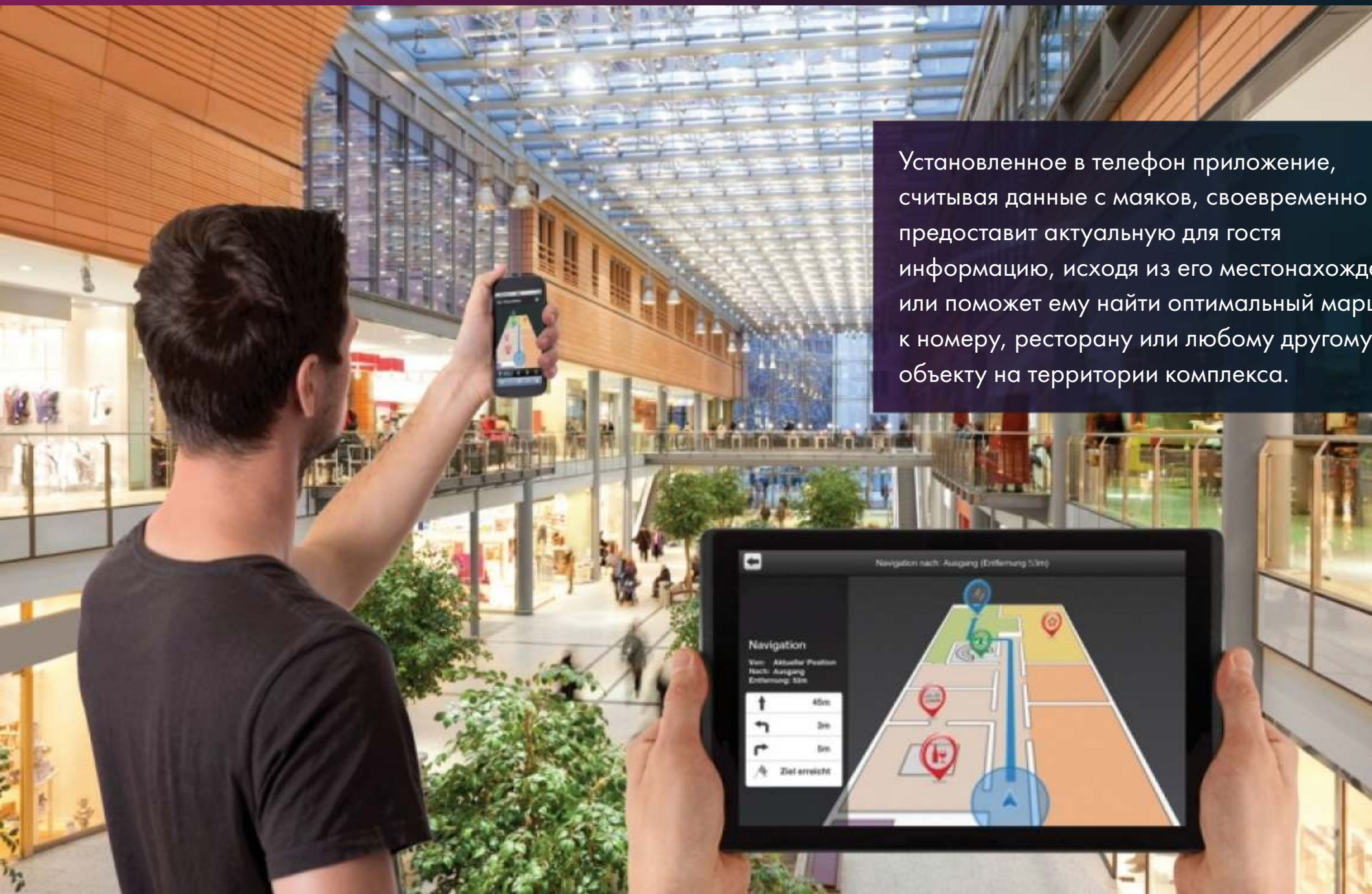
Зная, где находится наш гость, мы всегда готовы прийти ему на помощь!

Клиенту достаточно нажать на тревожную кнопку в приложении - и помощь будет оказана незамедлительно, в независимости от того, находится гость рядом с другими людьми, или гуляет в одиночестве.



Нужна помощь
!!!





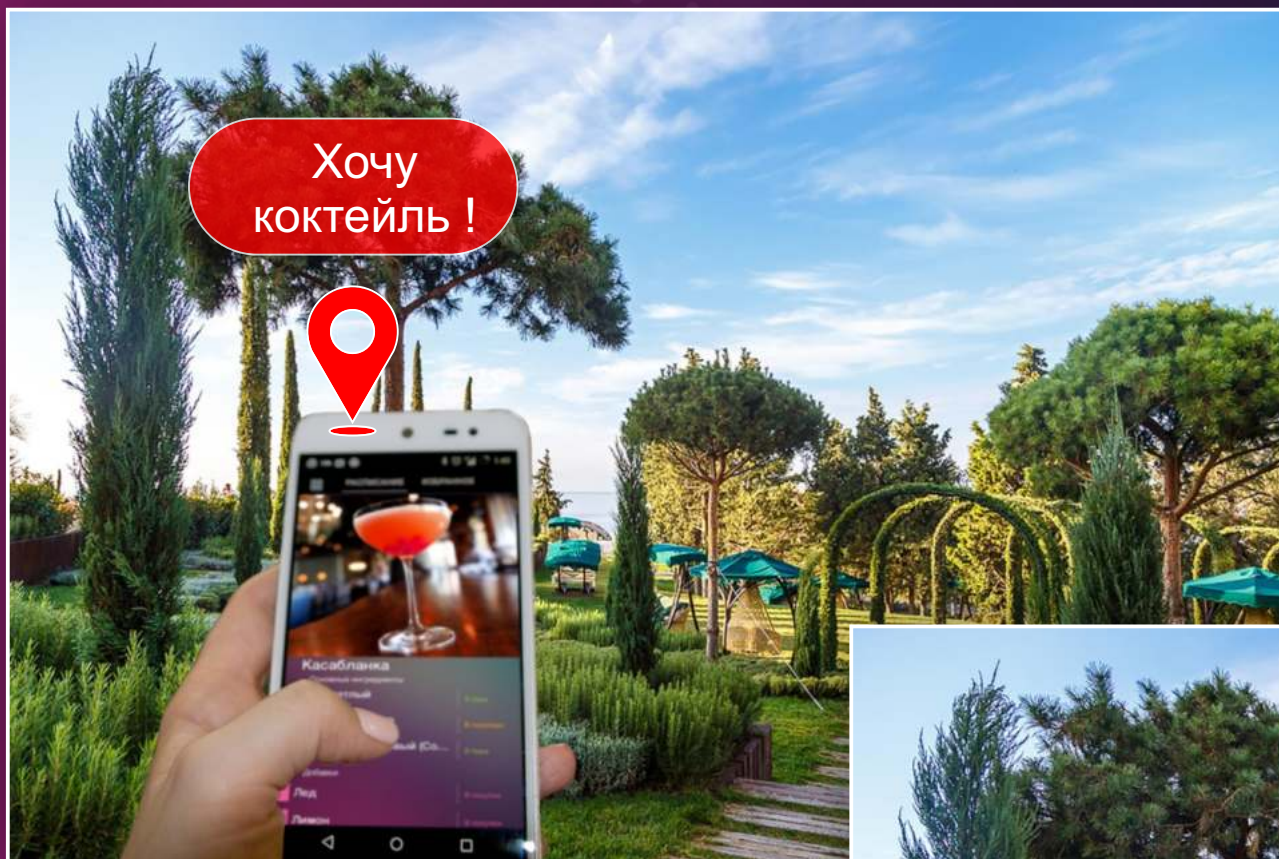
Установленное в телефон приложение, считывая данные с маяков, своевременно предоставит актуальную для гостя информацию, исходя из его местонахождения или поможет ему найти оптимальный маршрут к номеру, ресторану или любому другому объекту на территории комплекса.

Navigation nach: Ausgang (Entfernung 50m)

Navigation

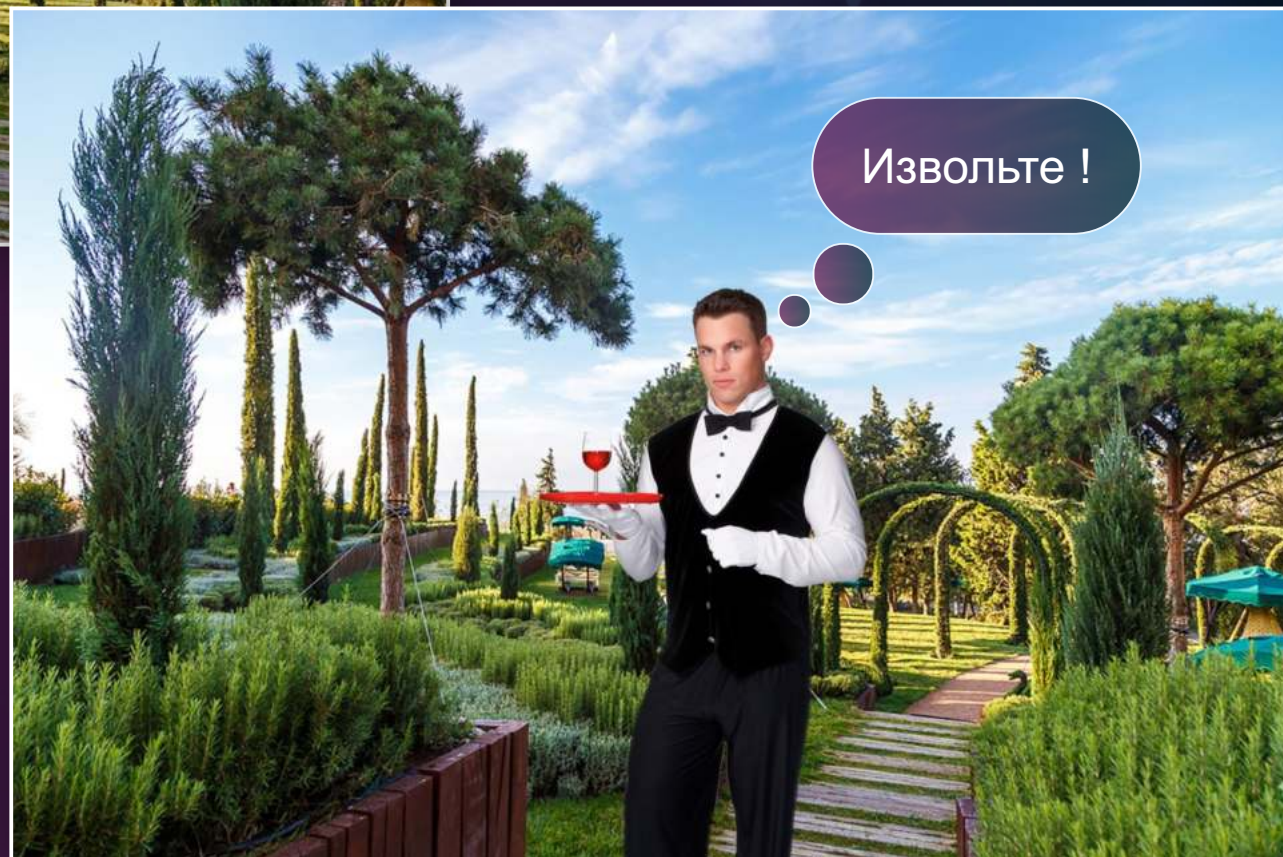
Von: Aktuelle Position
Nach: Ausgang
Entfernung: 50m

↑	45m
↙	2m
↘	5m
🏁	Ziel erreicht

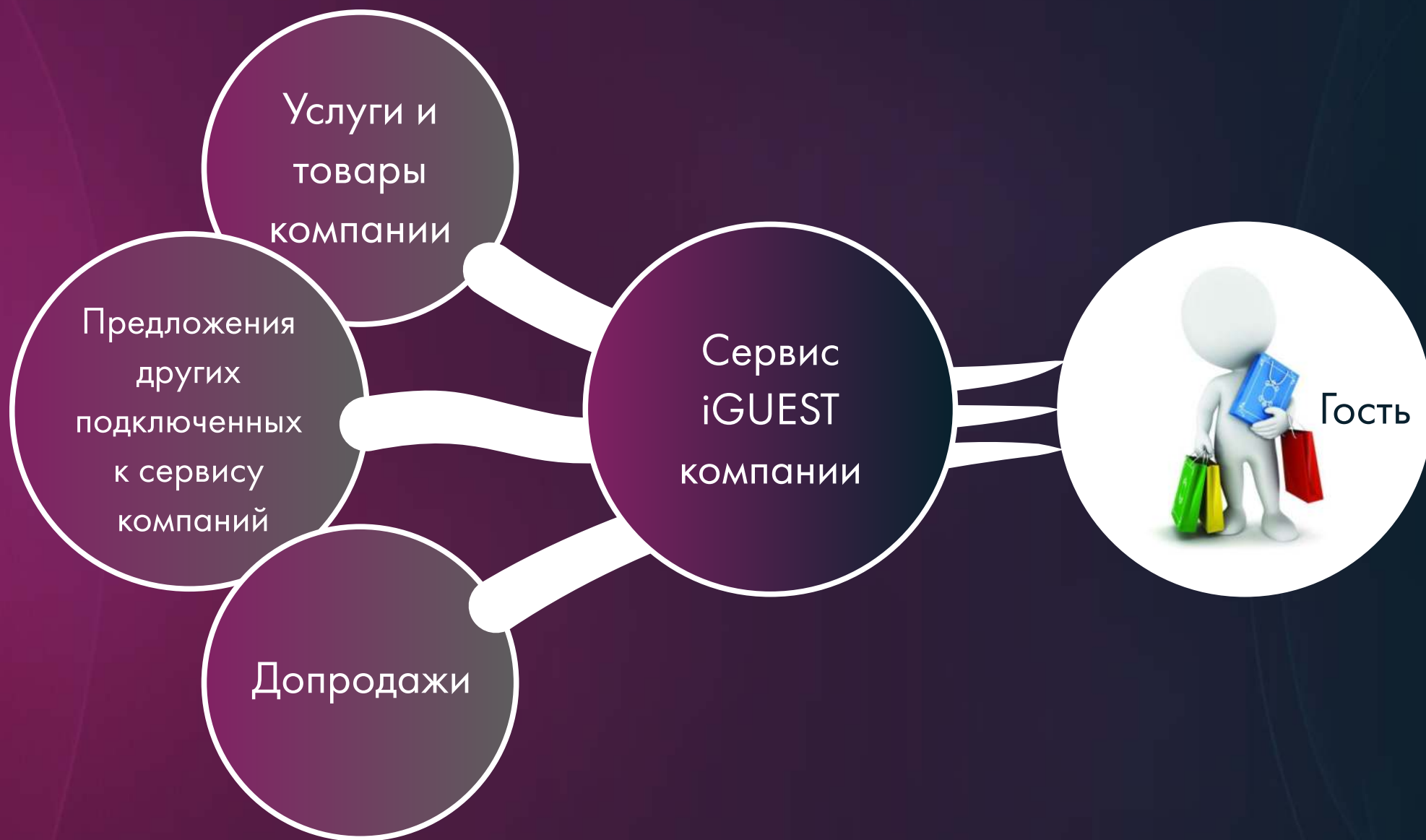


Располагая информацией о точном местонахождении гостя персонал комплекса будет в состоянии оперативно предоставить ему незабываемый уровень сервиса по нажатию кнопки на смартфоне, как по щелчку пальцами. Любой каприз гостя из меню (или не только из меню) может быть доставлен ему в любую точку комплекса, где бы он не находился.

Вы хотите найти сакуру в японском саду – нет ничего проще!
Приложение проложит маршрут. Созерцание сакуры неожиданно вызвало стойкое желание выпить рюмку sake? Никаких проблем! Просто сделайте заказ и продолжайте свой отдых. Официант доставит ваше sake вне зависимости от ваших перемещений по территории.



Не останавливайтесь на достигнутом! Становитесь хабом!



Аналитика, на основе данных позиционирования



Конверсия Entry Rate

Сколько людей, проходящих мимо вашего офлайн-бизнеса, заходят к вам



Время Dwell Time

Сколько времени покупатели проводят в разных секциях



Частота (Frequency)

Как часто к вам приходят одни и те же люди



Динамика (Retention)

Растет или уменьшается количество постоянных покупателей



Маршруты (Routes)

Как гости перемещаются внутри вашего заведения



Зоны (Heat Maps)

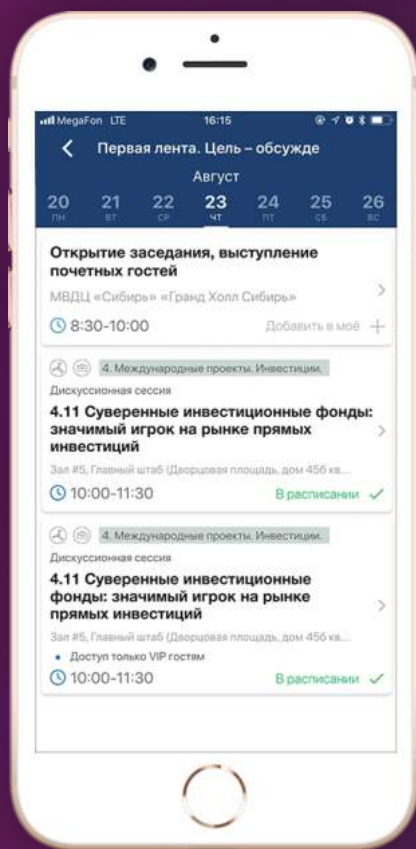
Какие зоны вашего отеля пользуются популярностью, а куда заходят редко

Подсистема-приложение
для организации мероприятий

в духе философии

совершенного гостеприимства!

Использование приложения для проведения мероприятий



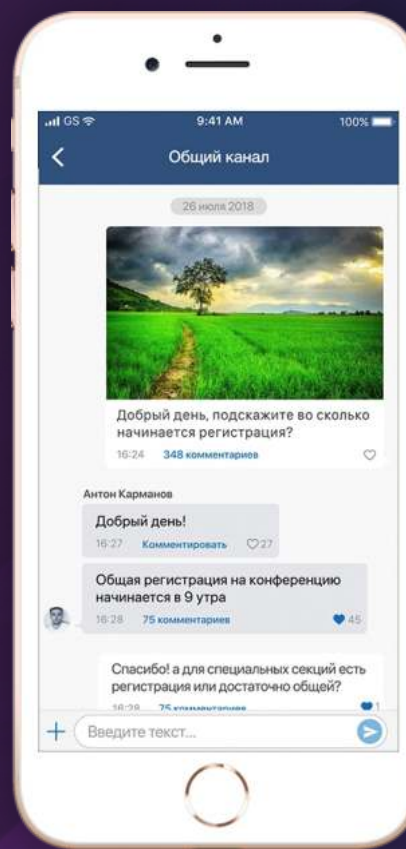
Расписание

В личном кабинете организатор сможет составить расписание мероприятий и активностей, которые будут доступны участникам в приложении.



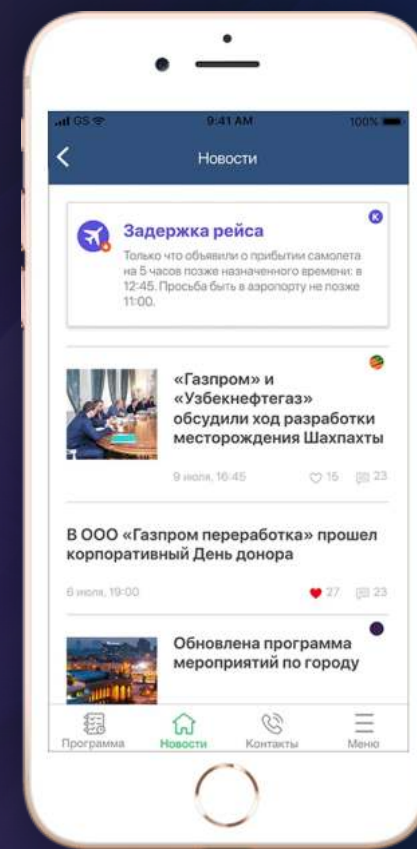
Навигация

Ваши гости не заблудятся на территории, поскольку всегда смогут узнать своё местоположение и проложить путь к пункту назначения.



Общение

В приложении можно создавать каналы как для группового общения, так и для личной переписки, реализовать функцию быстрого знакомства и обмена контактами.

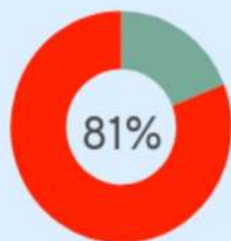


Новости

Публикуйте свои новости и сообщения организаторов, информацию по близким темам во время проведения мероприятий и после их окончания.

Взаимодействие с гостем через приложение

Лучший способ взаимодействия



времени в мобильном интернете россияне проводят в приложениях

*по данным исследования App Annie в 2017 году



80 раз в день

средний пользователь проверяет экран смартфона (и читает уведомление приложений)

*по данным исследования компании Asurion в 2017 году



только один из пяти адресатов открывает e-mail рассылки

*по данным исследования компании MailChimp в 2017 году

Мгновенная вовлечённость



Моментальное информирование через push-уведомления



Список членов клуба с полезной информацией и ссылками



Внутренняя защищенная соцсеть для участников сообщества



Опросы и обратная связь



Полезные адреса и карты



Мгновенная регистрация на мероприятия



Каталоги продукции и гайды



Игровые механики вовлечения (баллы, рейтинги, призы)



Постоянная коммуникация участников с экспертами



Дополнительный доход за счет спонсорских возможностей



Удобство

В любой момент меняйте расписание или информацию о событии, изменения тут же станут видны гостям



Реклама

Рекламируйте в приложении свои услуги и включите новую опцию в спонсорские пакеты



Вовлечение

С помощью приложения вы организуете голосования и конкурсы для большего вовлечения участников



Контакт

Вы будете всегда на связи с аудиторией и сможете мгновенно уведомить обо всех изменениях



Лояльность

Гости будут вам благодарны за наглядное расписание, доступные материалы и другие удобные функции

CLUBCAR

Программно-аппаратный комплекс
управления и администрирования
службой клубкаров и службой заботы

в духе философии

совершенного гостеприимства!



Пиццу
ХОТИМ

На пляж!
через 40 мин.

Наличие доступа гостя к системе на всей территории комплекса позволяет предоставить гостю сервис точно, там где это непосредственно необходимо.

Использование системы совместно со службой клабкаров, либо службой доставки позволяет сделать сервис максимально доступным и быстрым на всей территории любого комплекса, где это востребовано.

Нужна помощь
!!!

Общая информация

Программный комплекс, обеспечивает следующую функциональность:

- бесперебойную возможность вызова Гостями комплекса клабкаров для передвижения по территории;
- навигацию по территории;
- поддержания связи между Гостем и водителем клабкара;
- учет нагрузки на конкретного водителя;
- учет качества оказываемых услуг по перевозке Гостей;
- рациональное использование ресурсов;
- повышение уровня сервиса.

Аппаратная составляющая комплекса обеспечивает:

- удобный сервис помощи и навигации по территории комплекса;
- дезинфекцию рук;
- прямую связь с диспетчером;
- вызов клабкара;
- возможность обеспечения автономного питания за счёт солнечных батарей;
- антикоррозийное всепогодное покрытие;
- возможность точечного позиционирования с использованием BLE маяков.

С этой целью мы разрабатываем взаимосвязанные мобильные приложения для водителей и Гостей комплекса, а также веб-интерфейс для администрирования работы клабкаров.

Аппаратная составляющая органично взаимодействует с программным комплексом дополняя его в точках активностей и на остановках клабкаров.



Приложение гостя - Начало работы

При заселении, либо ещё на этапе бронирования клиент скачивает приложение, либо переходит по QR коду, где указывает минимально необходимую для работы сервиса информацию.



Информация указывается один раз и повторного введения не требует.

Данная информация необходима для идентификации гостя и комфортной коммуникации с ним.

Данные хранятся на локальных серверах и в сторонние сервисы и сети не передаются.

Предполагается, что комплекс функционирует исключительно рамках локальной сети отеля.



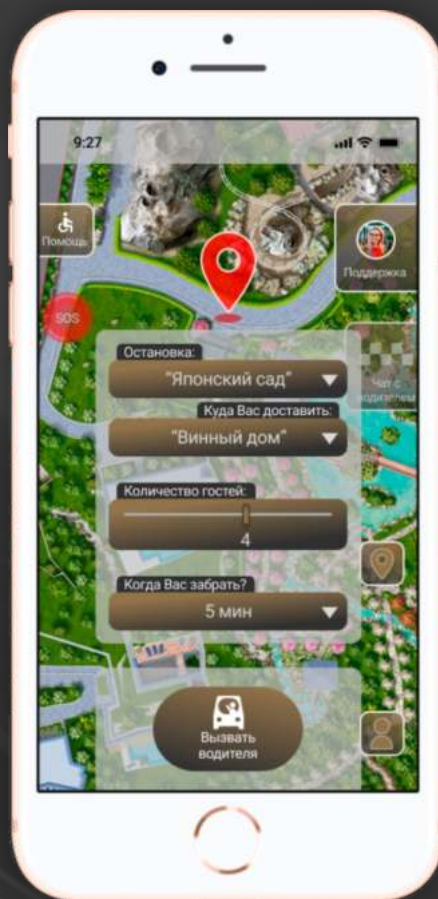
Приложение гостя - Главный экран

Основной экран предоставляет Гостю доступ ко всем основным функциям системы:

- бесперебойную возможность вызова клабкаров для передвижения по территории;
- навигацию по территории;
- в последующем можно подключить персонального виртуального гида;
- поддержания связи между Гостем и водителем клабкара;
- прямую связь с администратором;
- доступ в личный кабинет;
- вызов помощи при экстренной ситуации;
- помощь для маломобильных категорий;
- бесшовная интеграция с существующим приложением.



Приложение гостя - Основной сервис



Вызов клабкара

Гость указывает основную информацию: откуда забрать, куда поедет, сколько человек с ним, когда он будет готов.



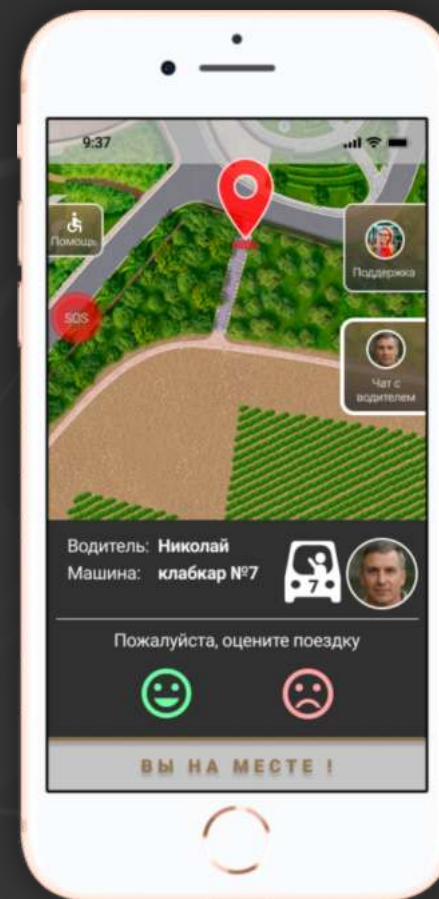
Ожидание водителя

Гостю доступна вся основная информация для комфортного отслеживания состояния заказа.



Машина подана

Гость не перепутает свой транспорт с другим, т.к. знает номер машины, водителя, свободные места и может пригласить ещё кого-то в машину.



Оценка поездки

После совершения поездки гостю доступен максимально простой вариант оценки поездки для контроля уровня сервиса.

Приложение гостя - Связь и сервис



Чат с администратором

Гость всегда на связи с администратором. Он всегда может решить нестандартные вопросы, получить дополнительную консультацию, помощь.



Чат с водителем

Водитель всегда на связи. Гость не чувствует, что находится в неизвестности. Водитель сообщит о прибытии, предложит помощь.



Экстренные ситуации

Помощь в экстренной ситуации всегда рядом. Приложение вышлет координаты гостя и свяжет с администратором.

Приложение водителя - Начало работы

Водителям выданы устройства (Android смартфон), для комфортной работы и взаимодействия с системой управления клубкарами.

Перед началом работы водитель должен идентифицировать себя и ассоциировать с клубкаром, которым он будет управлять:

- для быстрой идентификации предлагается ввод ID водителя;
- пароль водителя в системе;
- выбор номера клубкара.



Приложение водителя - Рабочий процесс

Процесс обработки заявок в системе представляет собой систему тикетов.

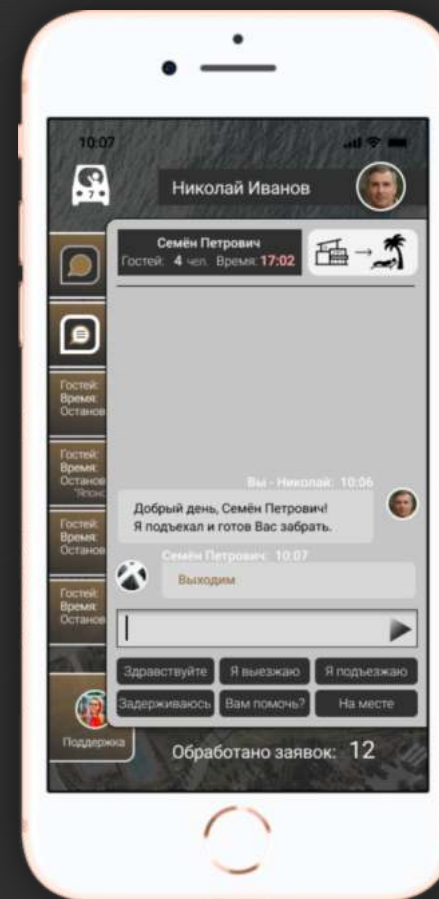
Заявки могут распределяться как водителями в приложении, так и администратором и, в последствии, автоматически.

Для удобства всем остановкам клаббаров присвоены пиктограммы, которые легко запомнить. С их помощью достаточно легко понять откуда нужно забрать Гостя и куда необходимо отвезти.



Основной экран

На экране показаны доступные заявки и те тикеты, которые водитель взял в работу. Так же указана другая необходимая информация.



Чат с Гостем

Чат для водителя оптимизирован для максимально быстрого набора сообщений и ответа на запросы Гостя.

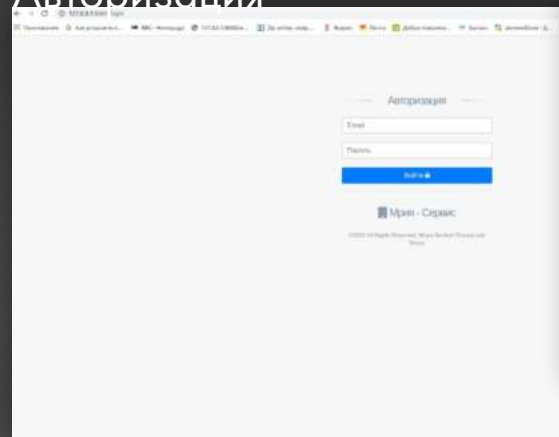
Приложение администратора

Приложение администратора является центром отслеживания общей ситуации, средством обработки информации и пультом реагирования на запросы.

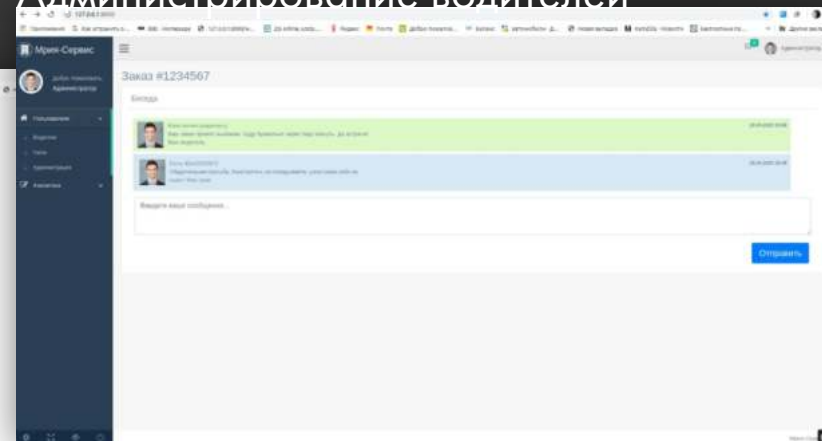
Оба приложения клиента и водителя отправляют информацию на сервер, которая отслеживается с рабочего места администратора.

Приложение позволяет вести текстовый диалог с Гостями и водителями, отслеживать, приоритезировать и распределять заявки, быстро реагировать на нестандартные ситуации и происшествия. На основе имеющейся информации приложение формирует разностороннюю отчётность по различным критериям.

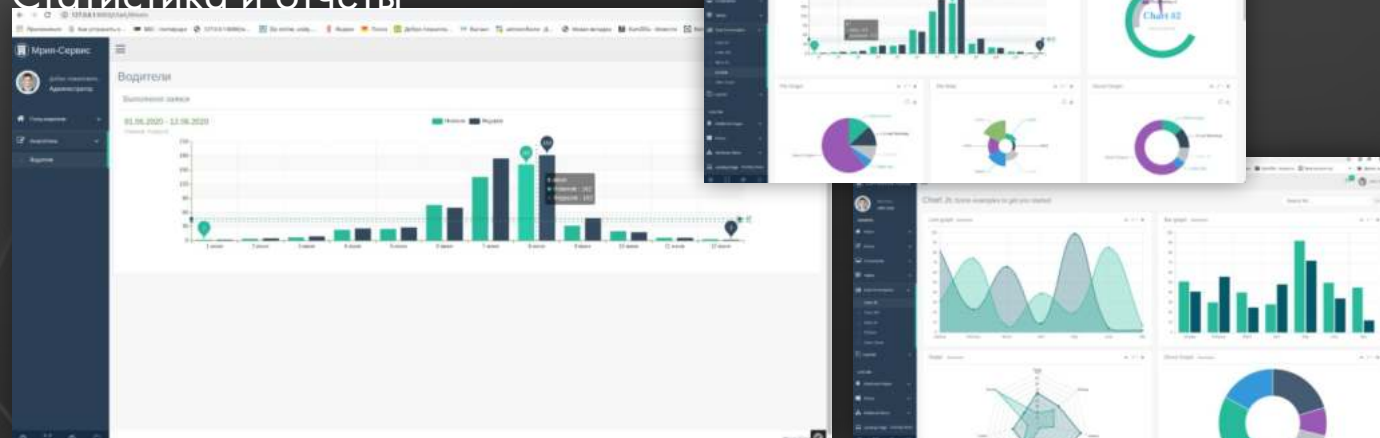
Авторизация



Администрирование водителей



Статистика и отчёты



Система BLE маяков

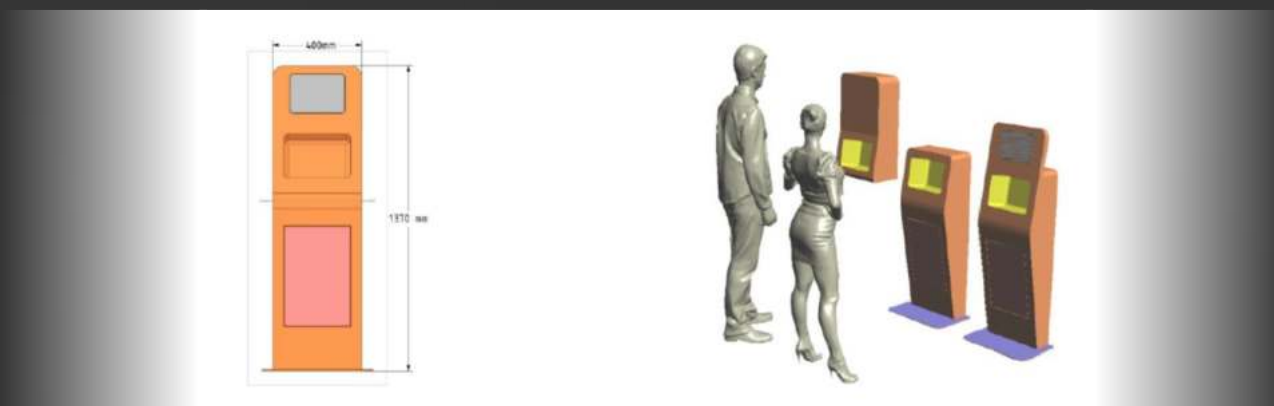


На остановках и основных путях следования клабкаров необходимо разместить BLE маяки для взаимодействия с устройствами водителей.

Как только устройство попадает в зону действия маяка система регистрирует нахождение соответствующего клабкара на заданном участке, что позволяет автоматизировать отслеживание, контролировать прибытие машины, упростить процесс коммуникации водителя и Гостя.

Дополнительные устройства для сервиса «Безопасность»

На остановках клабкаров и в основных местах посещения Гостей предлагается разместить многофункциональные устройства-информаторы, работающие в комплексе с информационной системой.



Данные устройства обеспечивают следующую функциональность:

- удобный сервис помощи и навигации по территории комплекса;
- дезинфекцию рук;
- прямую голосовую связь с диспетчером (администратором);
- вызов клабкара;
- возможность обеспечения автономного питания за счёт солнечных батарей;
- антикоррозийное всепогодное покрытие;
- возможность точечного позиционирования с использованием BLE маяков;
- кнопка экстренного вызова;
- последующую возможность интеграции видеосвязи;
- брендирование и внешний вид по желанию Заказчика.



Основные этапы работы над системой

- 1 Взаимодействие с Заказчиком, согласование процессов
- 2 Гибкая доработка, брендинг системы
- 3 Внедрение системы
- 4 Установка, подключение стационарных устройств
- 5 Обучение персонала
- 6 Тонкая настройка и сопровождение

Опытная команда экспертов и разработчиков

Наша команда готова реализовать
и внедрить необходимую базовую функциональность системы
в кратчайшие сроки.
В течение сезона провести тонкую настройку и внедрить
требуемую дополнительную функциональность.
Обучить персонал и совместно с Заказчиком разработать регламенты.

в духе философии
совершенного гостеприимства!

Авторы идеи и основатели

на двоих более 30 лет работы в IT
и более 20 лет в сфере услуг

Олег Тедиашвили

+7 (978) 700-16-87

llipeks@gmail.com

Дмитрий Ткачёв

+7 (931) 367-69-79

ftbiz@mail.ru