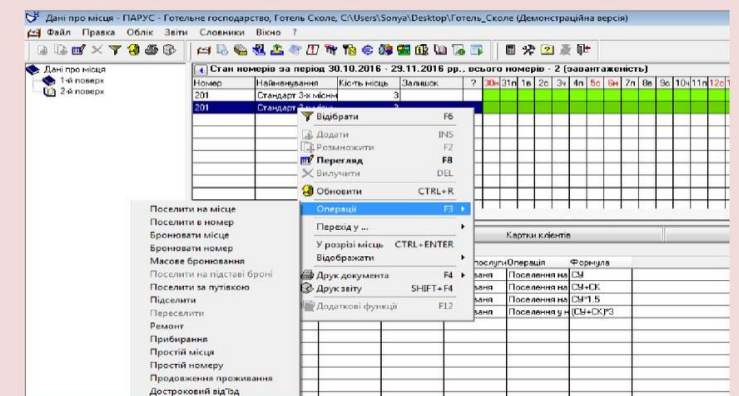


Системи управління готелем  
*ЛДУФК ім. Івана Боберського*  
*Кафедра інформатики і кінезіології*  
*Викладач: доцент кафедри Заневська Людмила Георгіївна*



### Вибір операції над номером



- Полный охват всех подразделений гостиницы: отделов продаж, маркетинга и организации конференций и банкетов, службы приема и размещения, службы финансового контроля, хозяйственной службы

- Единая интегрированная База Данных для всех модулей

- Oracle - высокопроизводительная и универсальная платформа управления базами данных (поставляется в комплекте с Fidelio)

- Отсутствие необходимости остановки системы при проведении ночного аудита



- Интернет-модуль MyFidelio.net - все самые современные достижения в области электронной коммерции

- Мощные настраиваемые отчеты, создаваемые с помощью лидирующего на рынке инструментария Crystal Reports

- Специальные комплектации для сетевых отелей, бизнес-гостиниц, сезонных гостиниц, загородных клубов, санаториев, мотелей, пансионатов

## *Система Fidelio Suite 8*

### **Функції:**

1. Єдина база даних клієнтів, компаній, турагенств, партнерів з історією проживання та статистикою.
2. Адресна розсилка за персоналізацією.
3. Контроль роботи відділу продажів.
4. Ефективна система налагодження тарифів та пакетів.
5. Операції з обліку, дебіторською заборгованістю, повернення авансу, виставлення рахунків клієнтам.
6. Внутрішній обмін інформацією.
7. Звітність.

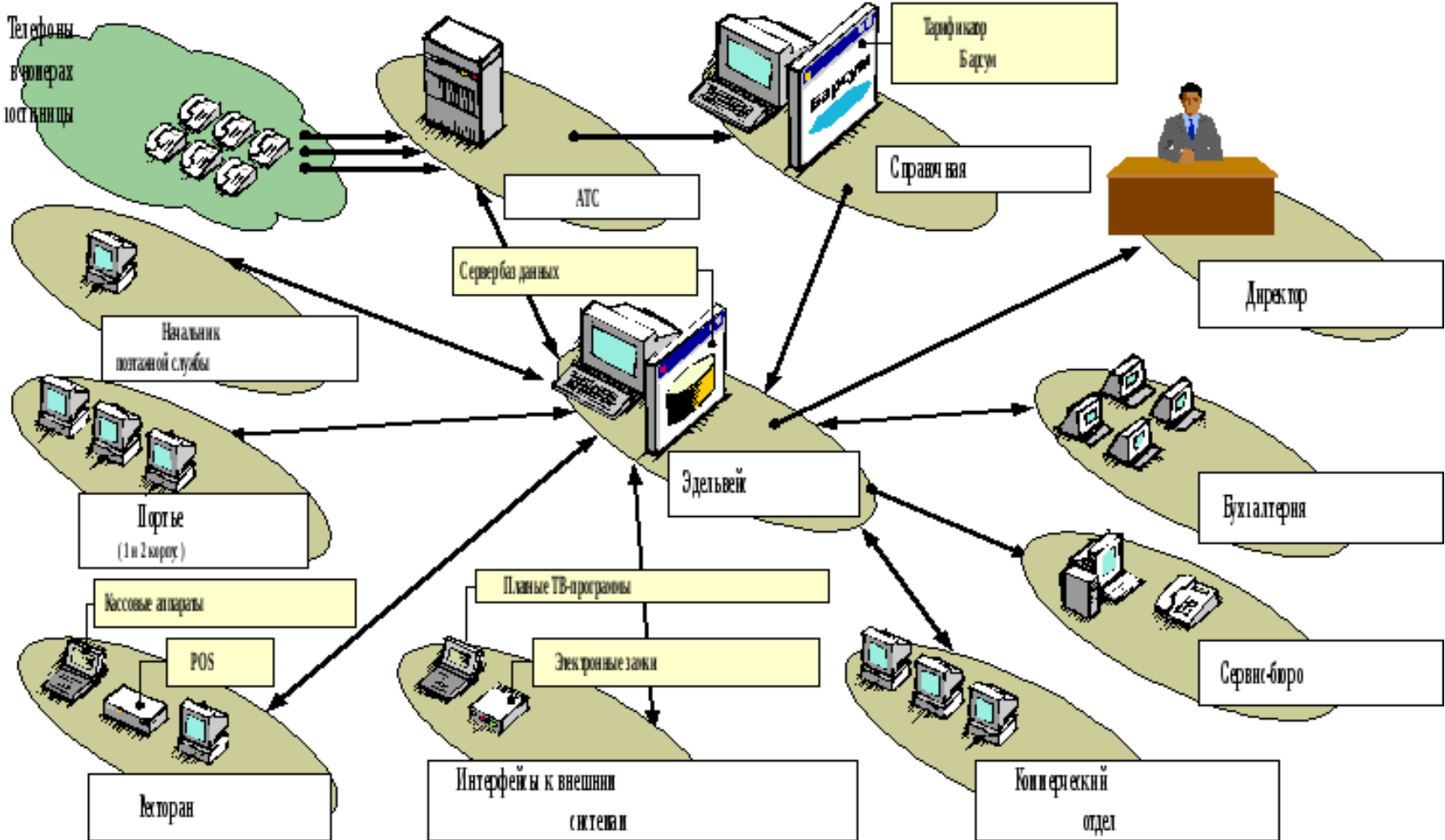
## Модулі:

1. Управління зв'язками з клієнтами.
2. Служба прийому і розміщення.
3. Управління номерним фондом.
4. Розрахунки з гостями.
5. Організація конференцій і банкетів.
6. Звіти.
7. Нічний аудит.
8. Центр обслуговування.
9. Конфігурація.
10. Додаткові функції.

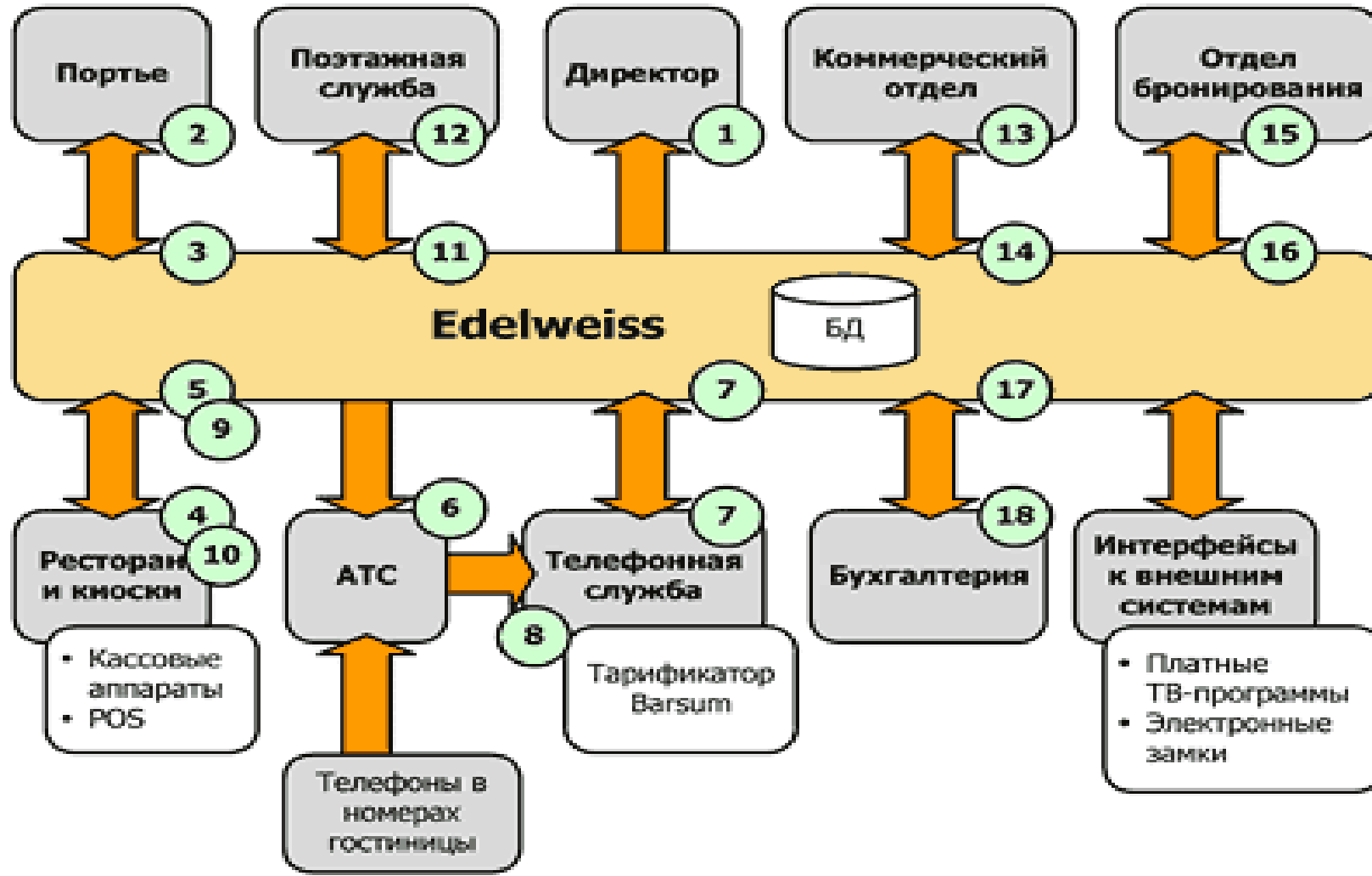
## Інтеграція з іншими системами:

1. Система управління ресторанами.
2. Система електронних замків.
3. Система інтерактивного телебачення.
4. Управління АТС.
5. Система тарифікації дзвінків.
6. Система тарифікації доступу до Інтернету.
7. Система автоматичних міні-барів.
8. Система обробки платіжних карт.

# Система управління готелем Едельвейс



# Взаємодія підсистем Едельвейс



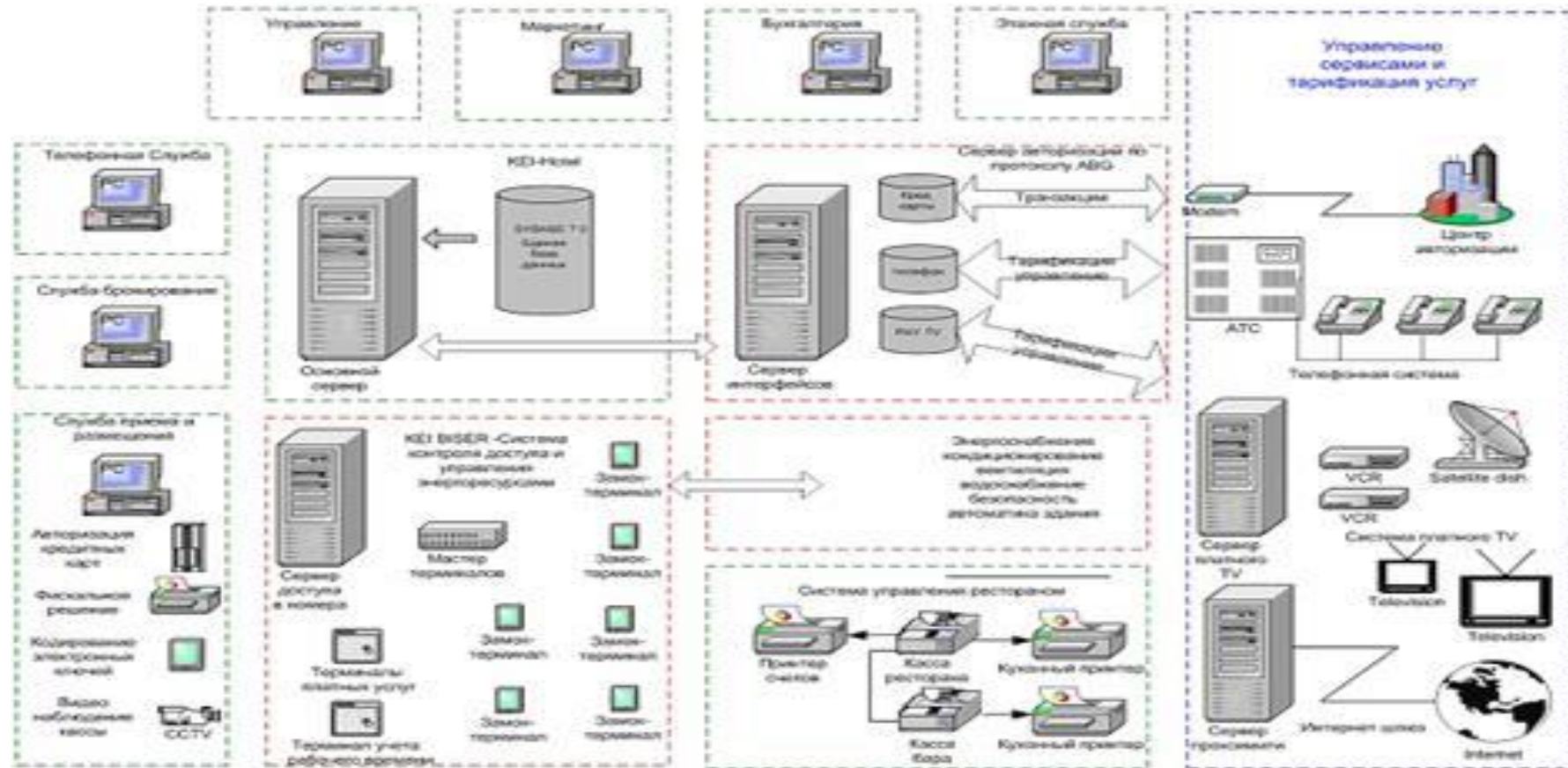
## Модулі:

- Поселення гостя.
- План завантаження номерного фонду (шахматка).
- Інформація про гостя (карточка клієнта).
- Особистий рахунок гостя.
- Індивідуальне бронювання.
- Служба готельного господарства.
- Каса.
- Управління заходами.
- Back Office



# ACY OPERA Enterprise Solution

ACY OPERA Enterprise Solution – автоматизовано система управління готелем, розроблена Micros-Fidelio США. Система повнофункціональна і призначена як для самостійних готелів, так і для готельних мереж. Структуру можна подати наступним малюнком.



## Основні модулі ACY OPERA Enterprise Solution



# *Хмарні технології в індустрії гостинності*

## **PMS система для готелів**

**OtelMS Front Desk** – професійна система управління готелем PMS (property management system). З її допомогою можна автоматизувати безліч бізнес процесів, на які раніше у персоналу витрачалося дуже багато часу та уваги. Це дозволить зосередитися на ключових питаннях бізнесу та вирішувати найважливіші задачі для підвищення його ефективності та збільшення доходу. Більше того, можна управляти своїм бізнесом з будь-якого пристрою та з будь-якої точки світу, адже програма завжди доступна онлайн.

Отже, система PMS для готелів дозволить автоматизувати такі важливі бізнес процеси та функції:

- порт'є;
- бронювання;
- управління номерним фондом;
- управління тарифами;
- зберігання історії гостей;
- звітність.

**Центральний елемент PMS**-системи управління готелем - це, звісно ж, **шахматка**, яка складається з календаря та категорій номерів, які можна розкривати для роботи з окремими номерами. Зручне візуальне управління заповненістю готелю дозволяє легко й просто як отримати швидку інформацію про вільні місця, так і здійснити бронювання того чи іншого номеру на той чи інший період. В тому числі здійснити і групове бронювання при заїзді відразу 2 та більше гостей разом, однією групою.

Зведена панель щоденних задач дозволяє в будь-який момент отримати інформацію про стан справ у готелі: заплановані заїзди, виїзди, гості, які проживають, а також можливі помилки, які допущено адміністратором (наприклад, прострочені броні чи пропущені виїзди). Важливим результатом використання PMS-системи є виключення помилок, які робить людина, за рахунок автоматизації рутинних операцій, нагадувань, підказок та зручних покрокових форм.

Можливо управляти практично всіма даними готелю, доступні редагування номерного фонду, додання тарифів, продовження сезону, додаткові послуги по номеру, пошук гостя за іменем чи номером. В PMS-програмі для готелів можна налаштувати всі дрібниці, в тому числі особливі умови для гостей з дітьми, доставні ліжка, пріоритетні ціни, обмеження для кожної категорії номерів при онлайн продажах, закрити окремі номери (наприклад, для технічного обслуговування), та багато іншого.

**Система PMS дозволяє** комфортно управляти тарифами, можна в декілька кліків змінити ціну для будь-якої категорії. І ця інформація миттєво вивантажиться на канали бронювання і на сайт, як і дані про вільні номери.

Історія змін по замовлення та логування всіх дій дозволяє повністю контролювати все, що відбувається в системі. Нічого не пропадає безслідно, навіть анульовані замовлення та повернення передплат завжди можна переглянути.

Різноманітні звіти акумулюють інформацію по готелю (демографічні, фінансові звіти, аудит персоналу, оцінка загальної ефективності вашого готелю). Можна побачити статистику та традиційні звіти про ефективність роботи готелю (ADR, RevPAR) за будь-який період, який цікавить, та в порівнні з минулим періодом.

## ОТРИМУЄМО:

- економія робочого часу адміністратора;
- виключення помилок, які робить людина;
- зменшення собівартості надання послуг;
- повноцінне формування бази гостей;
- бланки строгої звітності з можливістю налаштування потрібних форм;
- статистика та звіти про ефективність роботи готелю;
- можливість дізнатися про стан справ в готелі в будь-який момент з будь-якої точки світу;
- можливість більш вдалої цінової політики.

Rooms	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
Standard Single Room	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
2	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
3	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
Standard Double Room	3	0	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
5	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
6	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
7	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
8	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
Junior Suite	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
10	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
Conference room	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
00-00 - 01-00	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
01-00 - 02-00	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02

## ПЕРЕВАГИ:

- багатофункціональність системи та інтеграція з іншими сервісами;
- надійність, безпека, захищеність ваших даних;
- гнучність налаштування та врахування індивідуальних особливостей вашого готелю;
- простий, зручний, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс вашою мовою;
- нічого не пропадає безслідно, логування кожної операції;
- безкоштовні оновлення;
- дружня техпідтримка в швидкому доступі;
- найвигідніша ціна.

The screenshot displays a web-based interface for creating a booking. The main window is titled "СОЗДАНИЕ ЗАКАЗА - ОДНОСПАЛЬНАЯ КРОВАТЬ В ОБЩЕМ НОМЕРЕ". The form includes the following fields and options:

- Имя (Name):** Input field for the guest's name.
- Фамилия (Surname):** Input field for the guest's surname.
- Телефон (Phone):** Input field for the guest's phone number.
- E-mail:** Input field for the guest's email address.
- Заезд (Check-in):** Date and time selector set to 2018-09-16 at 12:00.
- Ночей (Nights):** Numerical input set to 1.
- Выезд (Check-out):** Date and time selector set to 2018-09-17 at 12:00.
- Adults (1):** Dropdown menu set to 1.
- Children (0):** Dropdown menu set to 0.
- Stoimost' prozhivaniya (Accommodation cost):** Dropdown menu set to "по тарифу" (by tariff).
- Тариф (Tariff):** Dropdown menu set to "sezon (1 чел., (mlw\_not\_active2))".
- Тур, сбор (Tour, fee):** Dropdown menu set to "Отсутствует" (absent).
- Скидка % (Discount %):** Dropdown menu set to "...".
- Скидка (Discount):** Input field set to 0.
- Сумма (Sum):** Input field set to 0.
- Маркер (Marker):** Dropdown menu set to "...".
- Название группы (Group name):** Input field.
- Источник (Source):** Dropdown menu set to "Прямая продажа" (Direct sale).
- Комментарий (Comment):** Text area for additional notes.
- Срок снятия бронирования (Cancellation period):** Input fields for "дни" (days), "часы" (hours), and "минуты" (minutes).

At the bottom right, the total amount is displayed as "Сумма: 0". The form has buttons for "Закрыть" (Close), "Открыть" (Open), "Сохранить" (Save), "Засылить" (Send), and "Отмена" (Cancel). The background shows a calendar grid for the month of September 2018.



## **Channel manager для готелів**

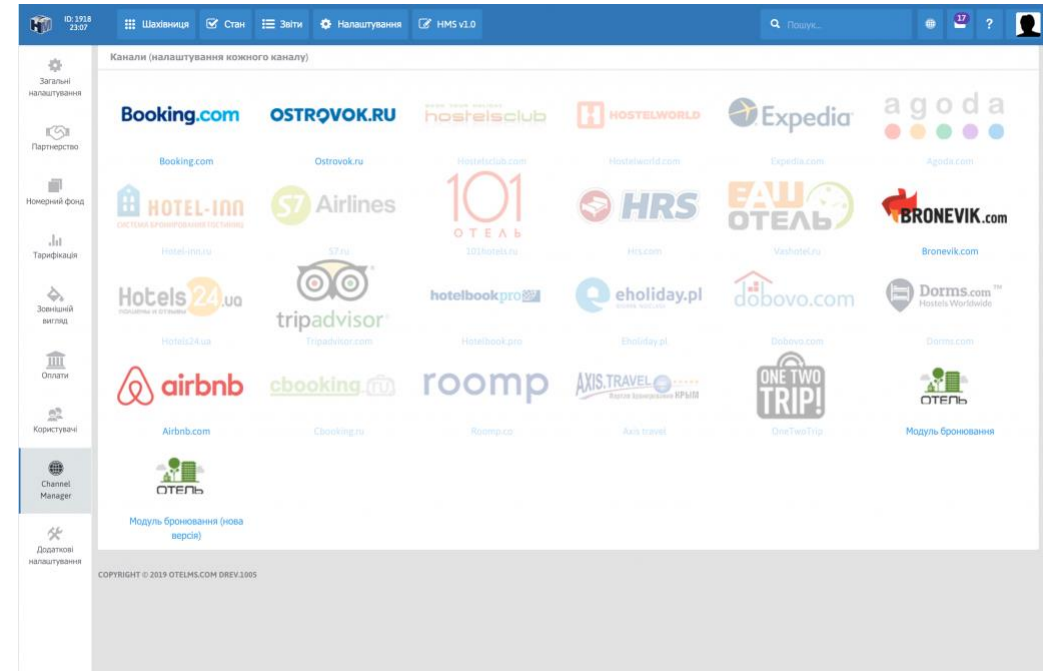
Легка й зручна інтеграція сайту з booking.com, airbnb.com, tripadvisor.com, ostrovok.ru, expedia.com, hrs.com, та ще більше 40 сайтами онлайн-бронювання можлива з системою OtelMS Channel manager для готелів та хостелів. Гості чи турагенції будуть бронювати у номери без зайвих дзвінків, а для актуалізації даних по тарифам чи бронюванням не потрібно будет витратити час.

Зазвичай організація продажу готельних послуг та взаємодія з декількома сайтами бронювання вимагає багато зусиль, в тому числі: виставлення на продаж вільних номерів, вчасне зняття з продажу у випадку бронювання, відслідковування змін цін, контроль особливих умов. А якщо їх більше одного, то управління каналами продаж в готельному бізнесі стає важкою задачею, яка забирає весь час і ще трошки. Якщо сайтів бронювання 10, то в середньому, оформлення однієї заявки бронювання займає близько 10 хвилин, і для 20 заявок в день - це вже майже половина робочого часу! Але ж цей час можна використати набагато продуктивніше, приділивши увагу гостям або іншим важливим питанням.

У вирішенні цих задач допоможе програма для готелю з вивантаженням в сервіси бронювання Channel manager OtelMS.

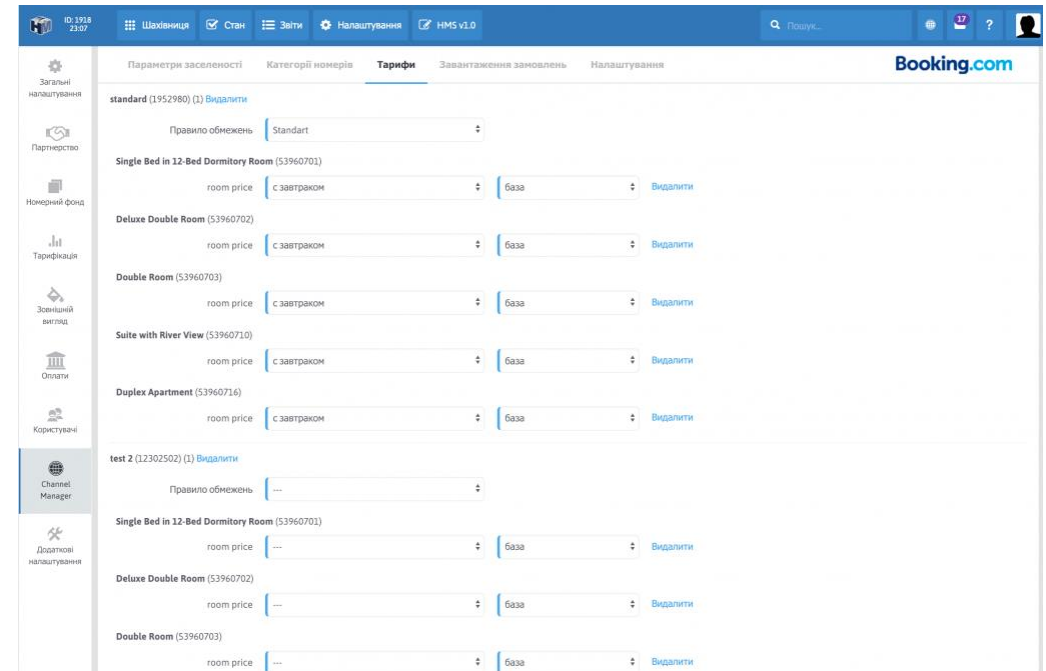
## ОТРИМУЄМО:

- суттєву економію робочого часу;
- миттєве відображення всіх змін в системі і на всіх каналах продаж;
- всі вільні номери - завжди в продажу на всіх каналах;
- виключення ризиків зверхбронювання;
- виключення накладок та неоновленої вчасно інформації;
- можливість розміщуватися на всіх можливих каналах без збільшення затрат;
- збільшення продажів на 20% менше, ніж за пів року.



## **ПЕРЕВАГИ:**

- синхронізація з ведучими каналами продажів;
- десятки каналів продажів, з якими вже налаштовано взаємодію, і постійне додання нових;
- управління продажами готелю в єдиній системі;
- один інтерфейс замість десятків різних систем з різною логікою роботи;
- можливість поставити свої умови та тариф для кожного каналу бронювання;
- надійна, захищена, багатофункціональна система;
- зручний та зрозумілий інтерфейс.



## **Модуль онлайн бронювання**

Пропонується спеціальний модуль онлайн бронювання для готелів, який задовольнить запити найвибагливіших гостей. Можна розмістити кнопку “забронювати” на своєму сайті та приймати замовлення напряму. Можна його встановити без якихось доробок свого сайту, взаємодіяти з будь-якими сервісами бронювання та примножувати свої продажі. Підходить модуль бронювання для сайту готелю, хостелу, санаторію, а також для соцмереж VK, Fb.

Всі продажі з сайту та соцмереж — це особисті продажі! Можна не просто купити модуль бронювання номерів, але отримати повноцінну систему управління готелем OtelMS.

Модуль бронювання для сайту готелю – це по суті реалізація можливості бронювання через свої власні канали продаж. Що завжди сприяє як підвищенню продаж номерів в цілому, так і збільшенню довіри та лояльності клієнтів.

Модуль бронювання на сайт готелю простий у встановленні та зручний у використанні, ефективний.

## ОТРИМУЄМО:


- можливість продавати номери онлайн прямо зі свого сайту, з соцмереж;
- збільшення прямих продаж з сайту готелю на 30%;
- можливість приймати оплату броні онлайн;
- суттєву економію часу;
- підвищення довіри та лояльності клієнтів.

The screenshot displays the otelms5 HOTEL MANAGEMENT SYSTEM interface. At the top, there is a search bar with the text "ВЫБЕРИТЕ ДАТЫ ЗАЕЗДА, ВЫЕЗДА И КОЛИЧЕСТВО ГОСТЕЙ" and currency dropdowns for "RUS" and "RUB". Below this, a date selection field is labeled "Дата заезда/выезда" with a calendar icon and the instruction "укажите дату заезда/выезда". To the right of the date field are input fields for "Ночи" (3), "Гостей" (1), and "Детей" (0). A "Проверить наличие мест" button is located to the right of these fields. Below the search bar, there is a section titled "ДОСТУПНЫЕ НОМЕРА" featuring a card for "Стандартный номер". The card includes a description: "Номер категории «Стандартный» — однокомнатный номер площадью 24 м2 с двуспальной кроватью, в номере есть расслабляющее ортопедическое кресло, мягкие пуфы. Рабочая зона позволит идеально отдохнуть." and a "Название" label above a room image. Below the image are icons for TV, Wi-Fi, Air Conditioning, and a "Подробнее" button. To the right of the card, there is a table showing the cost for 1 night and the number of rooms available for different guest counts.

Стоимость за 1 ночь	Номеров
₽ 4 200.00	0
₽ 4 200.00	0
₽ 4 200.00	0

## ПЕРЕВАГИ:

- синхронізація з системою управління готелем та каналами бронювання;
- продаж всіх і лише вільних номерів;
- можливість встановити акції, промокоди;
- 0% комісії за роботу модулю;
- просто й швидко встановлюється на будь-який сайт, Fb, VK;
- працює на будь-якому пристрої з доступом в інтернет;
- постійно оновлюється, ви завжди будете на крок попереду!




ВАШЕ БРОНИРОВАНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНО!

Подтверждение

Дата бронирования: 5 марта 2017  
Бронь №: 20170305-7023-13645214

<b>Отель:</b>	Poseidon
<b>Адрес:</b>	Россия, г. Москва, ул. Новый Арбат. Возможно заказать встречу в аэропорту, такси - трансфер.
<b>Телефон:</b>	+7(978) 768 27 63 Круглосуточно +886-92-55-40-07 Круглосуточно
<b>Email:</b>	admiralddom@mail.ru



<b>Гость:</b>	Иван Иванов
<b>Телефон:</b>	+7(978) 768 27 63
<b>Email:</b>	mail@mail.ru
<b>Дата заезда:</b>	5 сентября 2017 10:00 (воскресенье)
<b>Дата выезда:</b>	6 сентября 2017 12:00 (понедельник)

## **Інтернет еквайринг для готелів**

OtelMS надає сервіс інтернет еквайрингу для готелів, який дозволить приймати оплату броні банківськими картами онлайн з сайту або через соціальні мережі (Vk, Facebook). У сучасному бізнесі все більше клієнтів оплачують послуги, в тому числі і за проживання, онлайн. Тому інтернет еквайринг вигідний не тільки тому, що принесе вам додатковий дохід, але він ще й підвищить лояльність клієнтів.

Гості зможуть внести передоплату за проживання, не відвідуючи банк, а ви отримуєте гарантовану бронь, підтверджену оплатою, що значно знизить ваші збитки прі не заїзді гостей. Можна приймати оплати за будь-які послуги виславши гостю на електронну пошту посилання для її реалізації за допомогою кредитної картки.

Інтеграція з сайтом або соціальними мережами дуже проста і не займає багато часу, технічна підтримка завжди допоможе в разі виникнення питань.

### **ЯК ЦЕ ПРАЦЮЄ?**

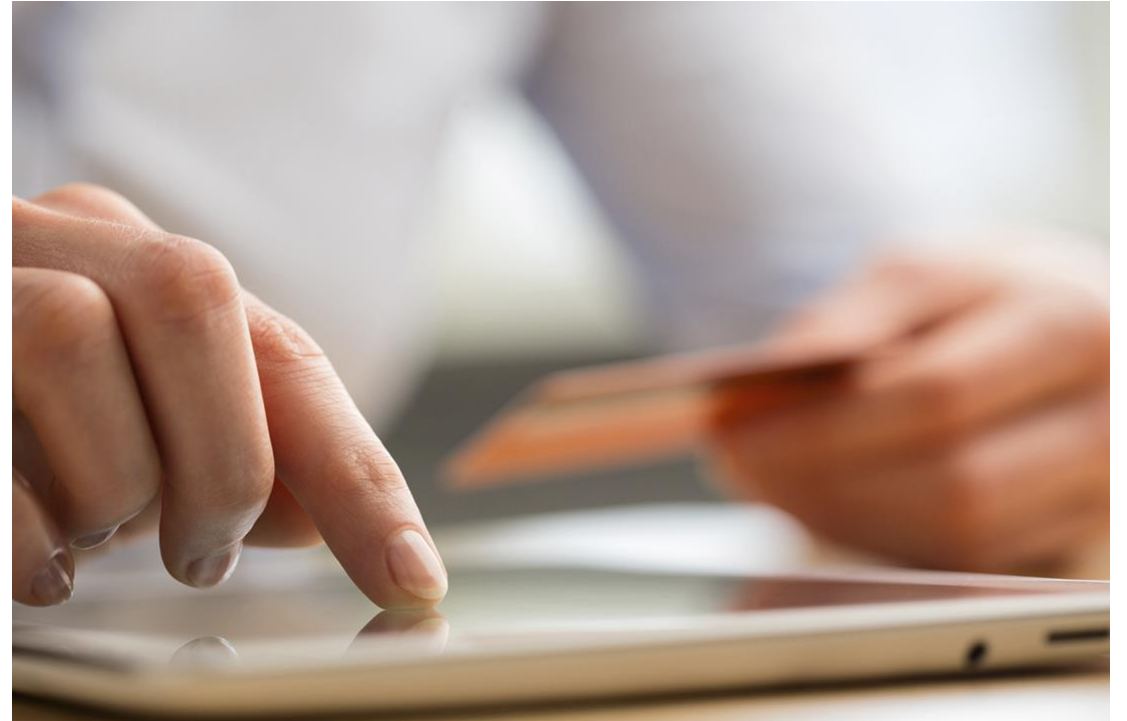
- гість бронює номер через наш модуль;
- вказує реквізити своєї банківської картки;
- наша система знімає необхідну суму;
- ви отримуєте гроші на свій розрахунковий рахунок;
- оплата відразу відображається в системі.





### **ПЕРЕВАГИ:**

- збільшує дохід готелю на 20%;
- найвигідніші тарифи на еквайринг;
- підключити модуль та організувати онлайн оплату - кілька хвилин;
- ціна підключення - 0, абонплата - 0;
- повернення грошей гостю без комісії;
- стягує оплату з гостей готелю, які зробили її на каналах продажів.



## *Сайт для готелю*

OtelMS пропонує професійну розробку під ключ з врахуванням всіх побажань. В залежності від цілей та потреб, можна купити готовий сайт для готелю із запропонованих варіантів, або замовити сайт готелю з унікальним дизайном і спеціальними функціональними можливостями. І в будь-якому випадку є можливість приймати бронь, оплату, можна розповісти відвідувачам про послуги та сервіс, показати фото номерів, інтер'єру та багато іншого. Власний сайт, чи буде це сайт для хостелу, готелю чи бази відпочинку, завжди дає суттєво більше можливостей, ніж який би то не був популярний сторонній сервіс. Зручна адмін-панель дозволяє додавати опис, фото, змінювати ціни. А також завжди доступна технічна підтримка сайту готелю.

### **ПРОПОНУЄТЬСЯ:**

- красивий сучасний сайт з врахування специфіки готельного бізнесу;
- розміщення на нашому хостингу на період співробітництва з ОтелМС;
- базову оптимізацію сайту для SEO-просування та отримання цільового трафіку;
- безкоштовні консультації щодо покращення сайту.

### **САЙТ БУДЕ:**

- продавати номери;
- містити інтерактивну систему он-лайн бронювання;
- орієнтованим на клієнтів;
- адаптивним під мобільні пристрої;
- відповідати сучасним трендам дизайну.