

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ**

Кафедра інформатики і кінезіології

Лекція 11

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЯМИ ТА РЕСТОРАНАМИ FIDELIO  
“HOTEL & RESTAURANT SYSTEM (HRS)”**

з дисципліни

**„Інформаційні технології в туристичній індустрії”**

для студентів I курсу факультету туризму спеціальності „Туризм”

Розробила: доцент кафедри ЕІК

к.н.ф.в.с. Заневська Л.Г.

**Львів 2015**

## FIDELIO V8 – НОВЕ ПОКОЛІННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ДЛЯ ГОТЕЛІВ

Сучасні темпи розвитку готельного бізнесу висувають найвищі вимоги до автоматизованих систем управління для підприємств індустрії гостинності. Зростаючі з кожним днем потреби клієнтів і жорсткість конкурентної боротьби жадають від готелю здатності швидко реагувати на всі коливання ринкової кон'юнктури. Прийшов час для програмного забезпечення нового покоління!

Fidelio V8 – це нова і не має аналогів на ринку система управління готелем. Це здатність вирішувати задачі від продажу, бронювання, прийому та розміщення гостей, організації конференцій та банкетів і управління зв'язками з клієнтами до надання повних даних для фінансового контролю й управлінського обліку діяльності підприємства.

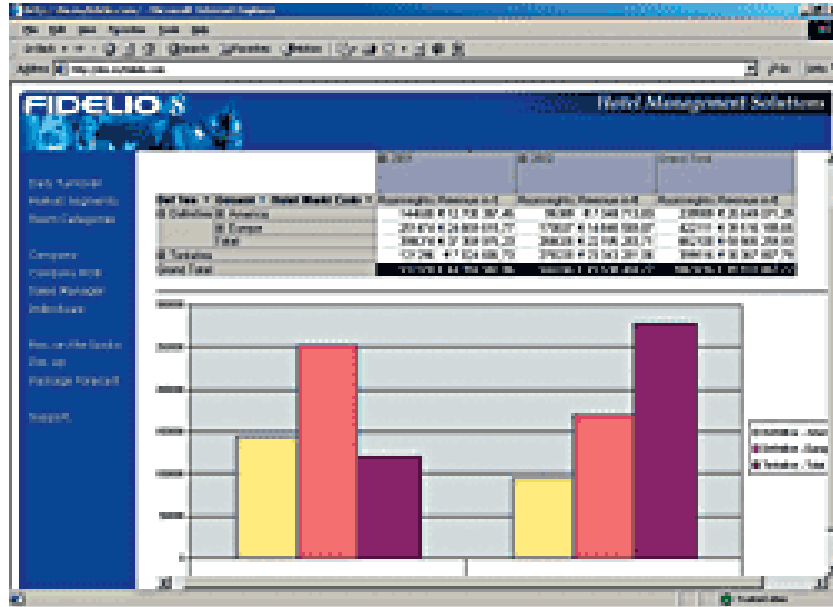


Fidelio V8 – це функціональність, надійність та можливості гнучкого налаштування. Це революційне втілення перевіреної часом бізнес логіки та концепція подальшого розвитку від лідера ринку Micros-Fidelio.

Fidelio V8 – це єдина база даних під управлінням однієї із самих надійних та гнучких у світі систем управління базами даних (СУБД) Oracle. Тепер усе:

від задачі номера в готелі та управління зв'язками з клієнтами до звітності для управління та контролю за діяльністю готелю – об'єднані в єдину систему, у центрі якої знаходиться Ваш гість.

Fidelio V8 – це могутні звіти, що налаштовуються, і вихідні форми, створювані за допомогою лідируючих на ринку інструментарію Crystal Reports і підтримка HTML.

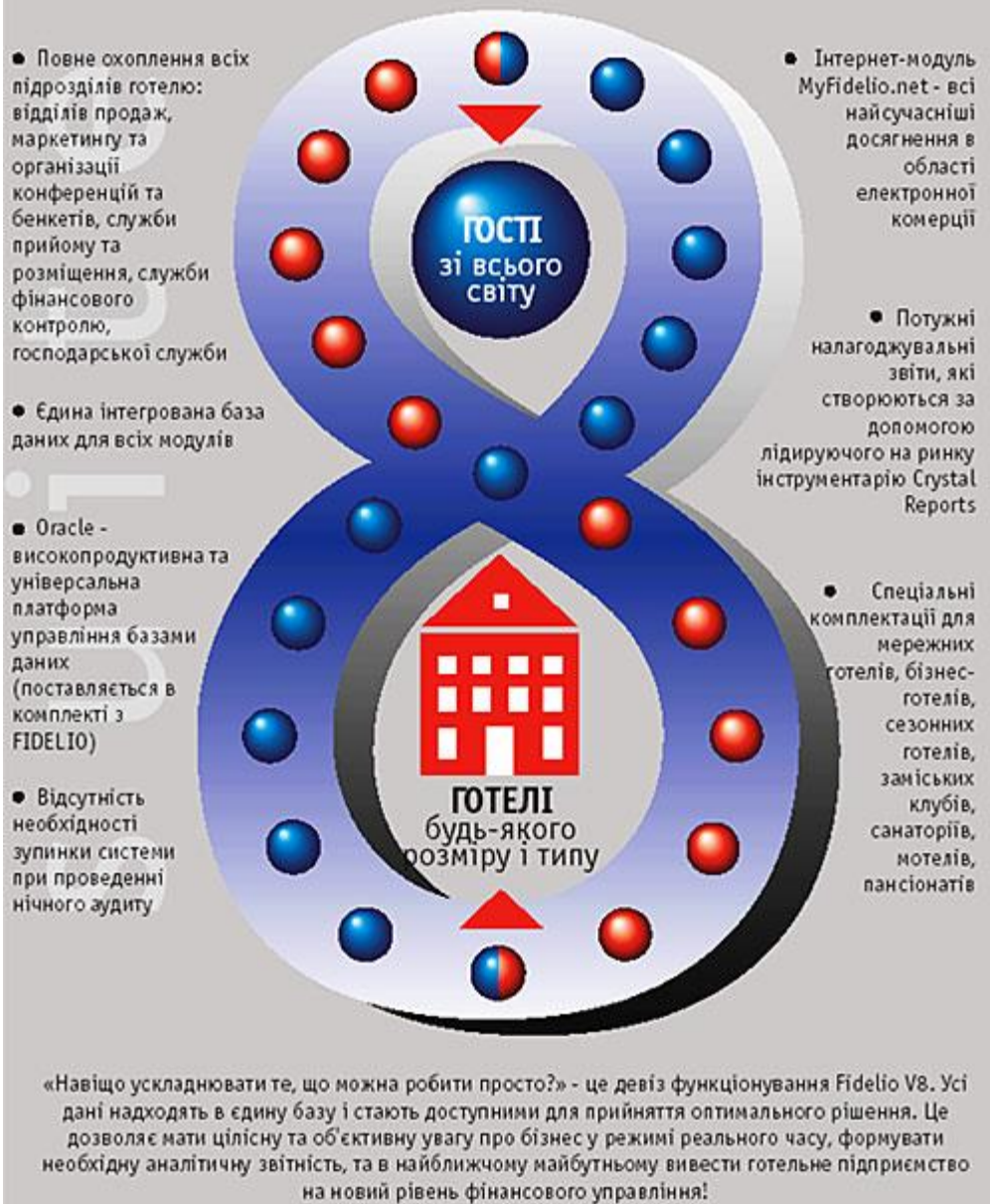


Fidelio V8 – це завжди відкритий шлях до розширення діяльності Вашої організації. Це можливість обміну всіма необхідними зведеннями про гостя та клієнтів Вашого готелю між готелями одного ланцюжка в реальному часі. Це надані MyFidelio.net засоби централізованого планування діяльності Вашого ланцюжка готелів і можливість заявити про себе в Інтернеті за допомогою світових систем бронювання.

Fidelio V8 – це та, що вже стала традиційної для сімейства Fidelio інтеграція з найбагатшим набором використовуваних в готелі систем: ресторанної, замкової, телекомунікаційної, платного телебачення, автоматичних мінібарів, авторизації кредитних карт та енергозбереження.

# Fidelio V8

Інтелектуальна комплексна система управління Вашим готелем!



Fidelio V8 – це сучасний інтерфейс у стилі поштової програми Microsoft Outlook для зручності користувачів, що звикли до роботи з продуктами Microsoft.

Fidelio V8 – це крок у майбутнє на ринку автоматизованих систем управління. Покажіть світові, що Ви можете запропонувати – у режимі реального часу! Використовуючи всі найсучасніші досягнення в області

електронної комерції для просування і продажу Ваших послуг, Ви завжди будете на крок попереду від Ваших конкурентів – і все це за допомогою Fidelio V8!

### **Управління зв'язками з клієнтами - Customer Relationship Management (CRM)**

Новий розширений модуль Управління зв'язками з клієнтами дозволить Вам мати повну картину всіх побажань і переваг Ваших гостей, і відповідно працює самий високий рівень сервісу. Індивідуальність підходу до клієнта полягає в наданні кожному гостеві саме тієї інформації, якої він потребує. Наприклад, фінансовий менеджер, що зупинився у Вашому готелі, знайде у своєму номері останній випуск фінансово-аналітичного журналу, аматор гри у великий теніс – адреси найближчих кортів, гравець у боулінг – кращі пропозиції від ведучих боулінг-клубів міста. Володіючи доступом до всієї необхідної інформації, Ви в будь-який момент зможете повідомити гостям, коли у Вашому регіоні будуть проходити якісь заходи, що можуть бути їм цікаві. Таким чином, тепер Ви зможете надавати Вашим гостям не тільки, коли вони проживають у Вас в готелі але й протягом усього року - це називається активними продажами.

В Fidelio V8 усі дані по клієнтах поєднуються в профайли, що зберігаються в єдиній центральній базі даних, причому в кожному клієнтському профайлі можна заводити необмежену кількість контактних даних гостя, окремо вносити таку маркетингову інформацію, як ступінь важливості клієнта, вид його діяльності, частку компанії на ринку, інформацію з кредитних карт гостей. Великою перевагою є те, що система дозволяє не видаляти профайли, а робити їх неактивними в разі потреби, при цьому вони можуть бути відновлені в будь-який момент.

Fidelio V8 дозволяє врахувати абсолютно усі Ваші побажання по проведенню маркетингових кампаній: поштова розсилка, обдзвони клієнтів, маркетингові дослідження. Ви можете переглядати різні поточні і заплановані

заходи через функції управління часом, а легкі та доступні функції пошуку і сортування заходів щодо дати, виду та пріоритетові допоможуть Вам швидко знайти будь-яку цікавлячу Вас інформацію. Ми цінуємо Ваш час.

### **Контракти і листи**

Тепер шляхом злиття даних за допомогою генератора звітів або через текстову програму, наприклад Word, Ви з легкістю зможете створювати листи, контракти та багато чого іншого. Причому, користувачі можуть використовувати як стандартно включені види шаблонів, так і створювати свої на основі вилученого доступу в будь-якому місці системи. Також можливо створювати кореспонденцію на різних мовах.

А за допомогою програми електронного розсилання користувачі можуть робити розсилання, відбираючи існуючі записи даних за критеріями пошуку, вибираючи поля з будь-якої доступної таблиці і передаючи них за допомогою доступного каналу зв'язку.

### **Організація конференцій і банкетів - Conference and Catering Management (CCM)**

Однієї з основних статей доходів готелю є діяльність відділу організації конференцій і банкетів, адже ювілеї і банкети, конференції і семінари – усе це приносить чималий прибуток. Саме тому модуль Організації Конференцій і Банкетів є одним з основних ланок комплексної системи Fidelio V8.

Модуль ССМ дозволяє швидко перевірити доступність та поточну активність по існуючим броням, з легкістю вводити плановані заходи й ефективно ними керувати. Також одним з переваг даного модуля є можливість одночасної броні як конкретного заходу, так і номерів в готелі.

Таким чином, модуль ССМ складається з наступних основних частин: групових бронювань та бронювання конференцій; управління конференціями і банкетами; управління ресурсами; щоденника конференцій; листа чекання; пакетів заходів.

## **Служба прийому та розміщення - Front Office Management**

Робота будь-якого готелю починається зі Служби прийому та розміщення, що є центральною і найважливішою ланкою системи Fidelio V8.

### **Бронювання**

Бронювання містить у собі повний спектр функцій, що не тільки допоможуть Вам спростити процес бронювання та поселення гостей, але і значно скоротити час на всі операції, що дозволить підвищити рівень Вашого обслуговування. Створення та відновлення броні, поділ дітей по віковим категоріях, надання інформації про наявність номерів, їхньому типу, калькуляція за вимогою, лист чекання, розширені можливості тарифної політики - усі ці функції значно прискорять роботу усього відділу, що допоможе приділяти більше часу Вашим гостям.

### **Поселення та виписка гостей**

Система дозволяє в лічені хвилини заселити і виписати гостя, без необхідності оформлення безлічі паперів, що особливо важливо для гостей, що цінують свій час. Реєстрація може проводитись як по броні, так і без неї, можливий спеціальний "швидкий" варіант оформлення виписки для груп.

### **Функції касира**

У Fidelio V8 доступний весь необхідний набір касових функцій, включаючи спеціальні гостьові функції, такі як депозитування, управління валютами, платежами та виставлянням рахунків. Також Ви можете скористатися спеціальними функціями для клієнтів, що не проживають в готелі, наприклад, оплата різних спеціалізованих послуг і обмін валюти. Збереження рахунків виписаних гостей для наступного відновлення даних при необхідності, вибір групи для формування єдиного рахунка, щоденне відновлення курсу валют, можливість одночасного відкриття та зміни рахунків зі складною структурою в той самий час з різних вікон, ведення журналу касових операцій

та багато інших особливостей значно спростять не тільки стандартні касові операції, але і дозволять Вам зробити цей модуль інтегрованою системою з можливістю повного контролю за рухом грошових коштів у готелі.

### **Управління номерним фондом**

У Fidelio V8 функції управління номерами були значно розширені, і тепер Ви можете не тільки виконувати всі операції, пов'язані зі збиранням і статусом номерів, але також записувати та зберігати інформацію з усіх дій з кожним окремим номером. До особливостей цього модуля можна віднести контроль за статусом номера та його зміна через інтерфейс із телефонною системою, пошук номера по його статусу і т.д. Також Ви можете розподіляти функції покоївок (звичайні дні або дні від'їзду гостей) для кожного номера та створювати звіти по діях персоналу, розподіляти покоївок на денні та вечірні зміни, переглядати історію номера.

### **Нічний Аудит**

Готель не припиняє своєї діяльності навіть уночі. Тепер у Fidelio V8 для проведення нічного аудита користувачі не повинні виходити із системи, вона продовжує функціонувати в звичному режимі. Уся статистика ґрунтується на попередній інформації, а остаточне об'єднання даних відбувається під час звичайної роботи системи. Таким чином, життя готелю не затихає ні на хвилину!





### Звітність

Зважаючи на те, що в кожного готелю або в готельного ланцюга свої цілі, концепції та стратегії, кожному управляючому необхідна власна, індивідуально розроблена з урахуванням Ваших побажань, система звітності. Усе це дозволяє зробити Fidelio V8! Просто використовуючи функцію <DRAG&DROP>, Ви в лічені секунди одержите будь-який звіт, який Вам необхідний.

За допомогою Crystal Reports Fidelio V8 дозволяє створювати велику кількість різноманітних звітів (як стандартних, так і нестандартних), що можуть бути попередньо переглянуті або роздруковані. Усі звіти можуть передаватися у форматі Word, Excel, факсимільних і електронних повідомлень.

А новий інтернет-додаток системи – MyFidelio.net дозволить Вам працювати із самою повною системою звітності та статистики для декількох готелів в одній центральній системі.

### **Гарячі клавіші**

Для зручності користувачів гарячі клавіші, що працюють як спливаючої меню, тепер доступні з будь-якої частини програми Fidelio V8. Таким чином, не звертаючи екран, у якому Ви зараз працюєте, у будь-який момент Ви одержуєте доступ до необхідних функцій, доступним за допомогою гарячих клавіш.

### **Представте себе світові - MyFidelio.net**

В даний час важко уявити собі діяльність будь-якого процвітаючого підприємства без використання сучасних досягнень в області електронної комерції. MyFidelio.net - це той необхідний додаток, що виведе Вас на простір глобальної мережі, адже темпи та широта поширення Інтернет диктують необхідність використання її для стимулювання маркетингу та продажу. Численні канали зв'язку дозволять зв'язатися з Вашими клієнтами не у вигляді простого одnobічного зв'язку, а як діалог. Інтернет, Інтернет, e-mail, телефон, факс – тепер є вибір не тільки у Вас, але і Ваших гостей. MyFidelio.net сумісна з такими світовими системами бронювання як Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. За допомогою MyFidelio.net і швидких Інтернет-технологій Ви завжди будете в центрі всієї самої останньої інформації!

### **Інтерфейси**

Fidelio V8 може взаємодіяти з різними системами Micros-Fidelio та третіми системами: системою управління ресторанами, телефонними системами і системами тарифікації телефонних дзвоників, системою автоматичних мінібарів, системою управління рахунками клієнтів, системами платного телебачення, системами електронних замків, системою авторизації кредитних карт, а також бухгалтерськими системами, системою Fidelio V8 Material Control (MC) і багатьма іншими.

