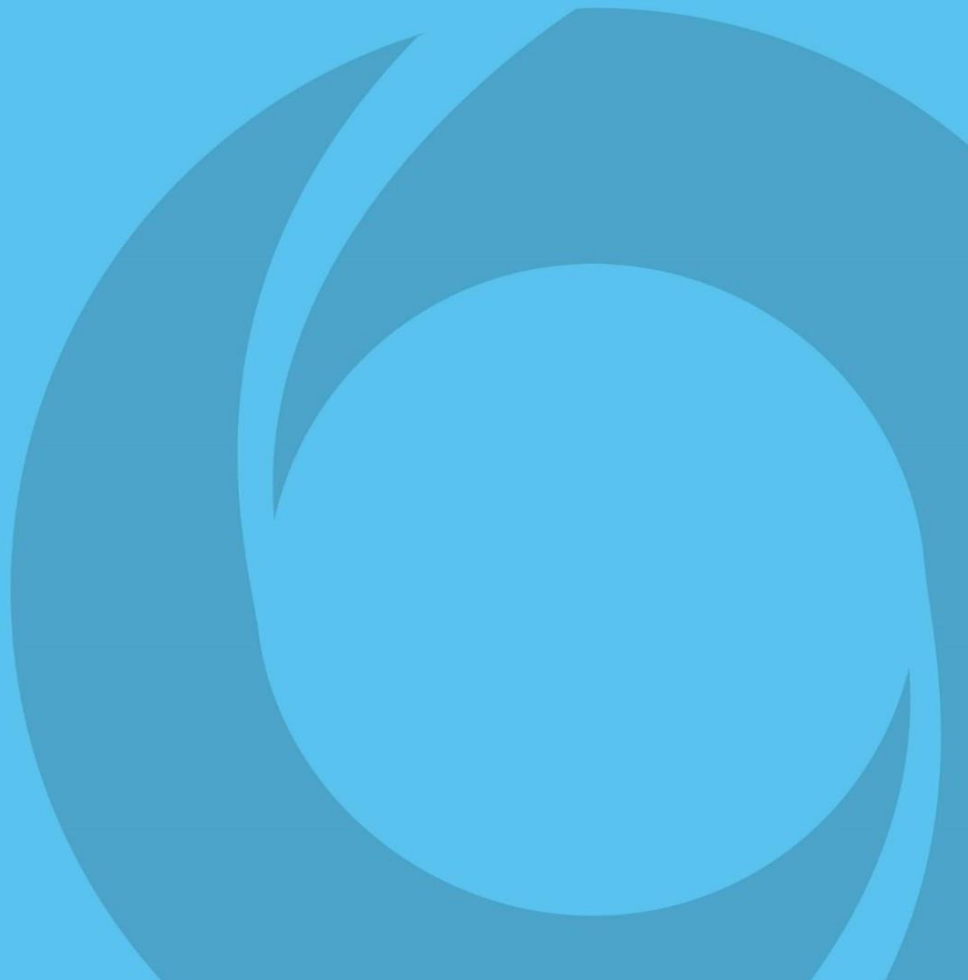


Innovation in IT

INNOIT



Případová studie Pivní lázně Zámek Svijany a rezervační systém reenio

[Pivní lázně Svijany](#)

Obsah

Případová studie Pivní lázně Zámek Svijany a rezervační systém reenio	2
Obsah	2
Důležité body	3
Zadavatel	3
Starý rezervační systém	3
Klíčové problémy	4
Potřeby a cíle	4
Proč se rozhodnout pro reenio?	4
Implementace nového systému	5
1. Úvodní konzultace	5
2. Studie prostředí	5
3. Nastavení	5
4. Import dat ze starého systému	6
5. Zaškolení na místě	6
6. Launch systému	7
Přínosy nového řešení	7
S námi v tom nejste sami	8

Nový rezervační systém přinesl provozovateli hotelu Zámek Svijany nové možnosti nejen pro rezervace stávajících facilit, ale do budoucna i prostor pro rozšíření nabídky vlastních ticketingových služeb.

Důležité body

- Hladký přechod ze starého systému bez zatížení zákazníků
- Intuitivní ovládání pro adminy i recepční
- Možnost přizpůsobení vlastním procesům

Zadavatel



Zámek Svijany je jedinečné ubytovací zařízení, které v sobě spojuje kouzlo zámeckého pobytu, zajímavé historie a přilehlého pivovaru s výbornou restaurací. Je vyhledávaným místem i pro časté pořádání kulturních akcí. Jedním ze zařízení je také provoz Pivních lázní. Zde si hosté mohou dopřát horkou relaxační koupel s pivovarskými přísadami a následný odpočinek.

Pivní lázně jsou provozovány ve 3 místnostech, 2 místnosti mají po 1 vaně pro 1-2 osoby, 1 místnost má 2 vany pro 1-2 osoby. Rezervace místností probíhají v 2 hodinových intervalech tak, aby se zajistila kontinuita provozu a zároveň proběhla adekvátní sanitace mezi koupelemi.

Starý rezervační systém

Jelikož požadavky na provoz pivních lázní byly velmi specifické, bylo potřeba v počáteční fázi implementovat rezervační systém na míru. Nevýhodou takového custom systému ale bylo, že nenabídl žádné další funkcionality, zatímco nároky provozovatele se s postupem času zvyšovaly. Nakonec bylo rozhodnuto, že společně s redesignem webu bude spuštěn i nový rezervační systém.

”

Náš předchozí rezervační systém byl vytvořený na míru, protože naše požadavky na fungování byly poměrně specifické a náročné. Šlo především o detailní nastavení časů koupelí v jednotlivých místnostech, návaznosti úklidů, prodej dárkových poukazů a další funkce, které běžné systémy obvykle nenabízejí. Nicméně nenabízel nic více než toto. Reenio nám nyní umožňuje mnohem lépe pracovat se statistikami a konečným zákazníkem a plánováním

Ing. Libor Stejskal
Manažer hotelu a zámku

“

Klíčové problémy

- špatný přístup k administraci rezervací a dárkových poukazů
- nové implementace jsou nákladné nebo nemožné
- systém není pravidelně aktualizován a vyvíjen
- neexistence statistického dashboardu
- neexistence e-mailových automatizací pro zákaznickou péči po rezervaci

Potřeby a cíle

- Management potřebuje mít veškerou administraci přístupnou odkudkoliv s možností rychlé úpravy nastavení termínů, rezervací, cen, slevových akcí, platností poukazů, vyblokování termínů například pro poruchu.
- Management potřebuje mít přehledný přístup k platebním údajům, statistikám prodeje a využití provozu a k zákaznickým datům.
- Recepční potřebují mít přístup k zákaznickým datům pro adekvátní zákaznický servis. Jelikož se jedná o hotelový/lázeňský provoz, je nutné potřeby zákazníka řešit hned.
- Lázeňské recepční potřebují jednoduchý, intuitivní a co nejvíce automatizovaný rezervační systém, aby se mohly plně věnovat klientům.
- Hotelové recepční potřebují mít k dispozici aktuální systém pro rezervaci doplňkových služeb i z jiného pracoviště v rámci podniku.

Proč se rozhodnout pro reenio?



- Přehledný a stabilní český produkt
- intuitivní administrační prostředí s přehlednými statistikami
- nadstandardní zákaznická podpora, která se vždy snaží vyřešit váš problém
- pravidelné aktualizace a optimalizace včetně implementace návrhů od klientů
- plná responzivita
- bohaté možnosti nastavení termínů včetně podmíněně zobrazených pro registrované klienty

- jednoduchá správa uživatelů se základními CRM funkcemi
- možnost využití slevových kódů, voucherů, zákaznického kreditu a dlouhodobých nebo bodových vstupenek
- možnost ticketingu včetně prodeje vstupenek z vlastní seat mapy a následné odbavení pomocí aplikace v mobilním telefonu
- jednoduché napojení na systémy 3. stran - analytické nástroje, elektronické peněženky, marketingové nástroje jako e-mailing nebo více možností platebních bran
- lze jej použít pro komunikaci s externími zařízeními pro rezervaci prostor jako jsou chytré zámky nebo displaye

”

reenio nám přináší především jednoduchost, přehlednost a stabilitu. Díky tomu se můžeme více soustředit na samotný provoz a méně na technické řešení rezervací. Zároveň poskytuje možnost rozšiřování služeb z jiných a nejen, wellness oblastí. Určitě vyzkoušíme třeba prodej vstupenek na zámecké akce, nebo rezervační formulář pro naše zážitkové hry Arcana.

Ing. Libor Stejskal
Manažer hotelu a zámku

“

Implementace nového systému

Jak celý proces probíhal?

1. Úvodní konzultace

- V rámci úvodní konzultace došlo k seznámení s provozem pivních lázní.
- Základní struktura termínů byla již vypracována díky konzultacím zadavatele s podporou reenio.
- Bylo tedy třeba dohlédnout na nastavení ostatních procesů, zejména dárkových poukazů, online plateb a komunikace se zákazníky.

2. Studie prostředí

- Po kontrole stávajícího nastavení systému jsme stanovili, jaké kroky bude ještě potřeba provést k úspěšnému spuštění systému s online platbami, s ohledem na požadavky zadavatele.
- Pro jednotlivé úkoly jsme stanovili časový odhad prováděných prací a dohlédli na jejich realizaci.

3. Nastavení

- Nedílnou součástí rezervačního systému bylo nastavení správy dárkových poukazů včetně vizuálu poukazů a zprovoznění jejich rezervační stránky.
- Součástí řešení bylo zprovoznění a nastavení platební brány GoPay včetně povinného zveřejnění obchodních podmínek.
- Pro transparentní komunikaci s klienty jsme optimalizovali řetězec systémových emailů, které zákazníkům odcházejí po vytvoření/uhrazení/stornu/proběhnutí rezervace.
- Po odbavené rezervaci následuje automatizovaná e-mailová výzva k hodnocení na Google profilu.
- Pro odesílání systémových emailů byla nastavena vlastní odesílací adresa včetně doménových záznamů, tak, aby odpovídaly DKIM standardům
- pro účely vyhodnocení provozu rezervačního systému bylo ze strany provozovatele propojeno několik marketingových nástrojů (META, Google, Sklik atd.)
- rezervační stránka byla barevně optimalizována v souladu s celkovým brandem

4. Import dat ze starého systému

- Import rezervací probíhal ručně, protože bylo potřeba přenést nejen rezervace ze starého on-line systému, ale také z hotelových knih.
- Import vystavených dárkových poukazů ze starého systému proběhl rovněž ručně, ale poukazy bylo možno importovat po skupinách podle jejich hodnoty, což proces urychlilo.
- Koncoví zákazníci nebyli migrací svých rezervací vůbec dotčeni - nebyla jim zasílána běžná e-mailová upozornění. Kódy dárkových poukazů zakoupených ve starém systému je díky hladkému procesu migrace možné bez problému uplatnit i v novém systému.

”

Služby INNOIT jsme využili proto, že naše nastavení je opravdu komplexní a orientovat se v novém systému bez odborné pomoci bylo časově náročné. V INNOIT nám pomohli vše správně nakonfigurovat a přizpůsobit našim specifickým potřebám. Podpora Reenia funguje sice velmi flexibilně a rychle, ale nechtěli jsme se v nastavení rezervačního systému dostat do nějaké neodzkoušené patové situace. Zároveň nás tlačil čas spuštění nového webu www.zameksvijany.cz, kam jsme chtěli přijít již s novým a odzkoušeným systémem. INNOIT nám také poskytlo osobní zaučení recepčních přímo na místě.

Ing. Libor Stejskal
Manažer hotelu a zámku

“

5. Zaškolení na místě

- Zaškolení recepčních proběhlo přímo na recepci Pivních lázní v jejich pracovním prostředí.
- Po zcela pochopitelné počáteční nedůvěře se pracovnice recepce se systémem rychle sžily. Po několika testovacích rezervacích byly již schopny samostatně odbavovat i hypotetické složitější případy včetně hotelových hostů, prodejů a plateb dárkovými poukazy nebo rezervací mimo stanovené termíny.
- Pracovníci recepce nebo managementu rovněž mohou s klienty hromadně nebo jednotlivě komunikovat pomocí zpráv odesílaných přímo z jejich zákaznického profilu, takže historie komunikace je dostupná i ostatním pracovníkům.
- Pro komunikaci mezi managementem a recepčními funguje systém interních poznámek, které nejsou viditelné pro zákazníka ale pro pracovníky Pivních lázní jsou naprosto klíčové. Další možností přenosu informací o klientech je například využití systému štítků nebo registrace zákazníků.
- Pro účely zaškolení byl sepsán stručný manuál s konkrétními ukázkami rezervací.

6. Launch systému

Spuštění rezervačního systému proběhlo společně se spuštěním nového webu zameksvijany.cz. Během launchu ani po něm jsme nezaznamenali žádné problémy ani výpadky rezervačního systému a po prvním měsíci provozu všechny procesy fungují podle očekávání.



Přínosy nového řešení

- Zadavatel má nyní možnost vlastní administrace marketingových akcí, slevových kódů a dalších pobídek.
- Může jednoduše a okamžitě upravovat ceny.
- Může přidávat nové termíny ke stávajícím zdrojům.
- Může vytvářet nové zdroje například pro kulturní akce včetně hlídání kolizí mezi nimi, takže nedojde k rezervacím mimo dané kapacity.
- Klienti mohou pohodlně zaplatit přes platební bránu a potvrzení o rezervaci nebo dárkový poukaz uložit v elektronické peněžence.
- Výzva k recenzi je nyní automatizována.
- Intuitivní ovládání pro administrátory i recepční.
- Jednoduchá interní komunikace v rámci rezervačního systému pomocí poznámek.
- Automatizovaná komunikace se zákazníky včetně upozornění na blížící se rezervaci.
- Přístupy k zákaznickým datům i pro recepční a tedy možnost vyřešit případný problém na místě.
- Zaškolení na místě - pro provozní personál je vždy důležité vyzkoušet si vše v praxi, na konkrétních případech. Je třeba projít různé scénáře, které mohou v ostrém provozu nastat.
- Klient kromě pravidelných termínů pivních lázní bude moci systém využít i do budoucna pro ticketingové služby na kulturní akce v areálu, na rezervaci termínů únikové hry, prohlídky zámku atd.

Výhodou je jedno globální nastavení pro různé typy termínů., tj. e-mailové zprávy, platební brána, zaškolení personálu, to vše už je zavedeno i pro budoucí projekty.

- Automatické aktualizace a optimalizace systému, propojení s analytickými a marketingovými nástroji bez nutnosti složité implementace.
- Přístupnost statistik pro obchodní analýzy, možnost okamžitého exportu dat.

”

Nový rezervační systém funguje bez problémů, je velmi intuitivní a dobře se v něm pracuje. Ovládání je přehledné a rychlé, což nám výrazně usnadňuje každodenní provoz. Oceňujeme jeho široké spektrum funkcí, které se daly napasovat na náš provoz Pivních lázní.

Ing. Libor Stejskal
Manažer hotelu a zámku

“

S námi v tom nejste sami

Administrativní správa systému může být na první pohled komplexní, ale právě proto jsme tu my. Víme, jak správně nastavit capacity, aby nedocházelo ke kolizím, a rozumíme všem technickým souvislostem, které různé typy služeb vyžadují. Pomůžeme vám nastavit procesy tak, aby byly srozumitelné i pro vaše zaměstnance. Dokážeme vás nejen odborně zaškolit, ale také navrhnout a implementovat řešení na míru – od analytiky a e-mailingu až po grafiku vstupenek. Věříme, že jakmile si možnosti systému reenio pod naším vedením osvojíte, už nebudete chtít měnit.



Rádi pomůžeme i vám. Ozvěte se nám a společně vymyslíme nejlepší řešení pro váš projekt.

[Kontaktujte nás >](#)