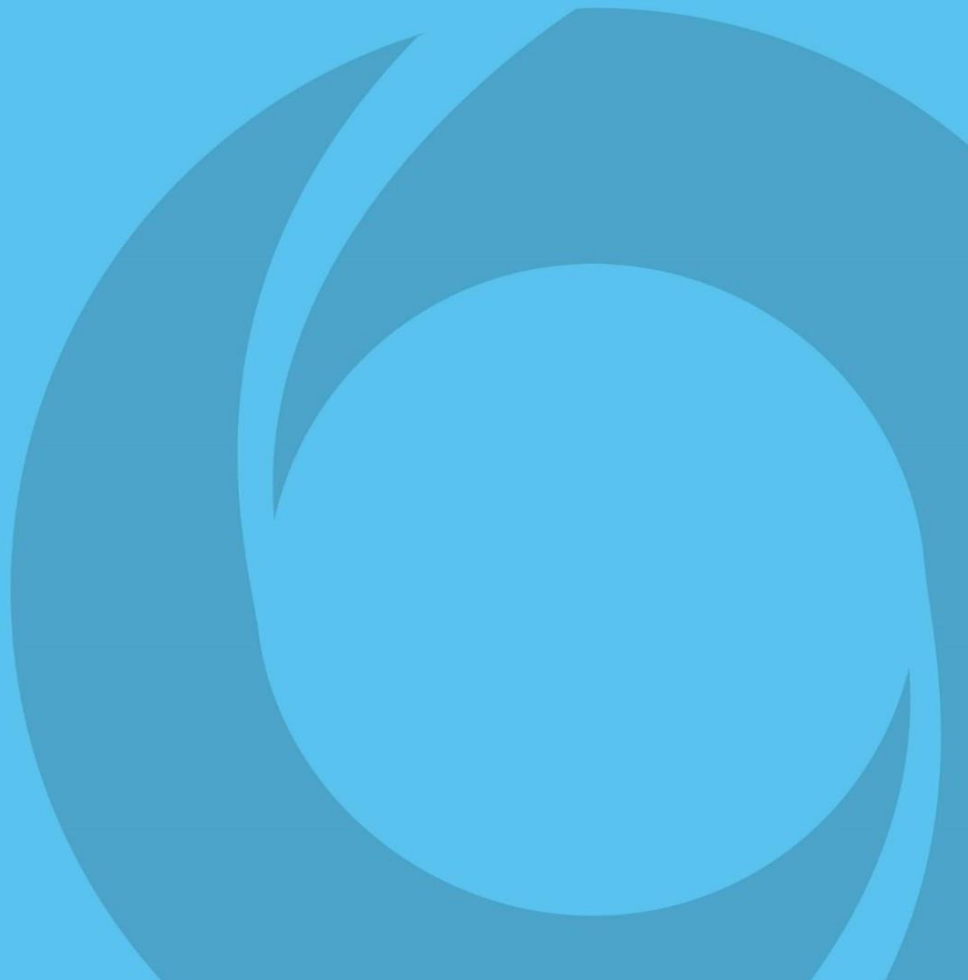


*Innovation in IT*

**INNOIT**



# Případová studie Pivní lázně Zámek Svijany a rezervační systém reenio

[Pivní lázně Svijany](#)

## Obsah

<b>Případová studie Pivní lázně Zámek Svijany a rezervační systém reenio</b>	<b>2</b>
<b>Obsah</b>	<b>2</b>
Důležité body	3
<b>Zadavatel</b>	<b>3</b>
Starý rezervační systém	3
Klíčové problémy	4
Potřeby a cíle	4
<b>Proč se rozhodnout pro reenio?</b>	<b>4</b>
<b>Implementace nového systému</b>	<b>5</b>
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
<b>Přínosy nového řešení</b>	<b>7</b>
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 2-4 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

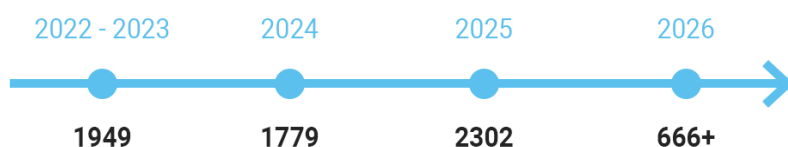
Ing. Libor Stejskal  
Manažer hotelu a zámku

“

## 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

Grafický přehled vývoje počtu rezervací koupelí



## 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. INNOIT nám pomohlo vše správně nakonfigurovat a přizpůsobit našim specifickým potřebám. Podpora systému reenio 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](http://www.zameksvijany.cz), kam jsme chtěli přijít již s novým a odzkoušeným systémem. INNOIT nám také poskytl 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 recepcí 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 recepcí 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](http://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.

The screenshot displays a reservation system interface for 'Pivní lázně Svijany'. At the top, there are navigation elements for 'Dárkové poukazy' and 'CS I EN'. Below this is a calendar for 'DUBEN, 2020' with days of the week (ST, ČT, PÁ, SO, NE, PO, ÚT, ST, ČT, PÁ, SO, NE, PO, ÚT, ST, ČT, PÁ, SO, NE, PO, ÚT, ST, ČT) and dates (1-30). The main area shows a grid of reservation slots for dates from 15. 4. (středa) to 21. 4. (sobota). Each slot contains information about the reservation, such as the number of rooms and bathrooms, the number of people, and the price (e.g., 1790 Kč). The interface is user-friendly and provides a clear overview of the reservation schedule.

## 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 peněženke.
- 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 kapacity, 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 reeňo 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 >](#)