



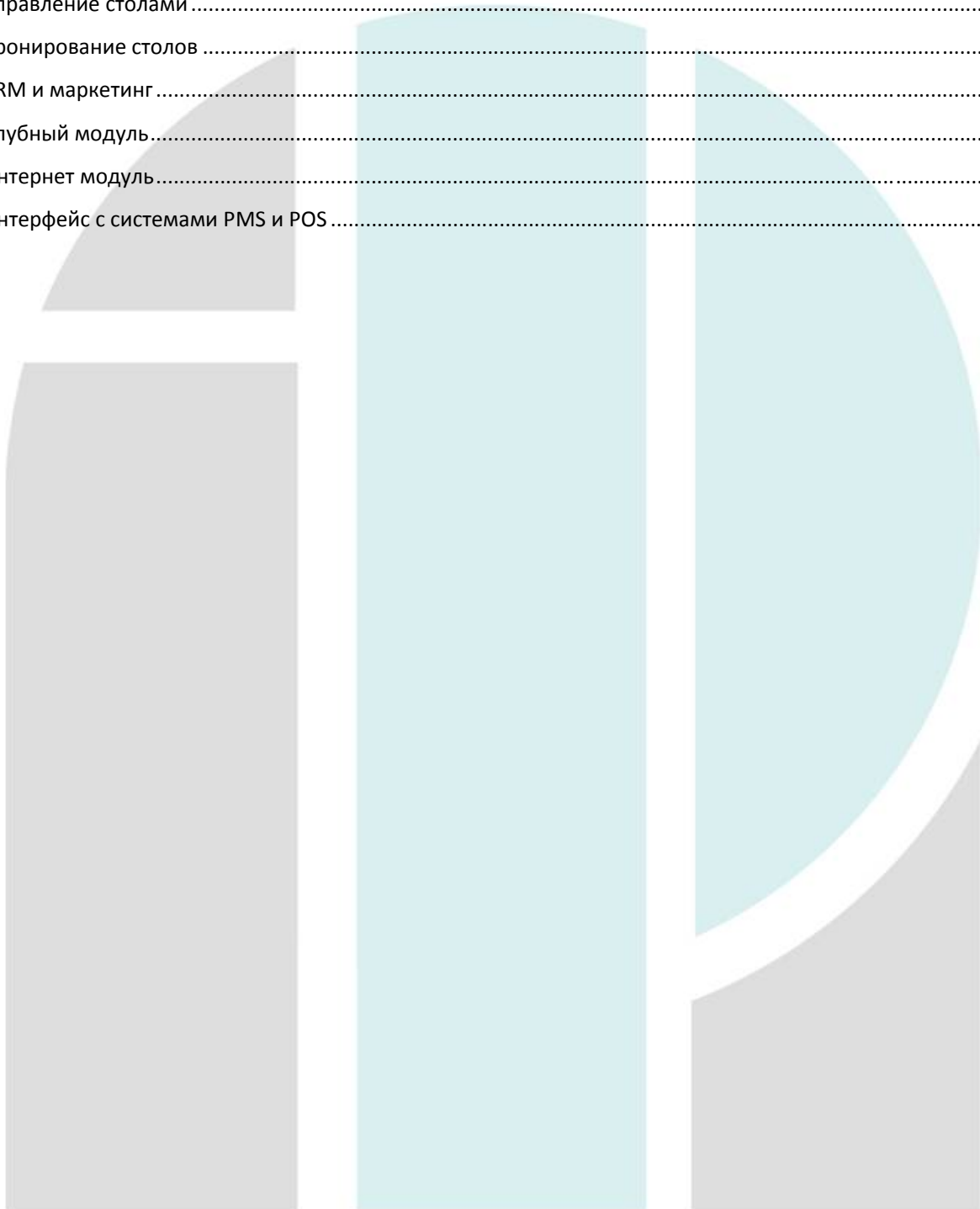
ResPAK

Система для резервирования столиков и
управлением взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Описание функциональных возможностей системы

Оглавление

| | |
|---------------------------------------|----|
| Управление столами | 4 |
| Бронирование столов | 6 |
| CRM и маркетинг | 7 |
| Клубный модуль | 9 |
| Интернет модуль | 10 |
| Интерфейс с системами PMS и POS | 11 |



Система **ResPAK** разработана компанией Analytical Systems, Австралия. При разработке системы использовался опыт ведущих ресторанов

Система не предъявляет дополнительных требований к оборудованию и операционной системе:

- не требует выделенного сервера
- может функционировать на POS терминалах с сенсорным экраном

Клиенты, использующие **ResPAK**: Hyatt Hotels, Mandarin Oriental Hotel Group, Kempinski Hotels, Accor, Ritz Carlton Hotels, Hilton Hotels, Four Seasons Hotels, Intercontinental Hotels Group, Raffles Hotels, Shangri-La Hotels, Starwood Hotels, Swissotel ...

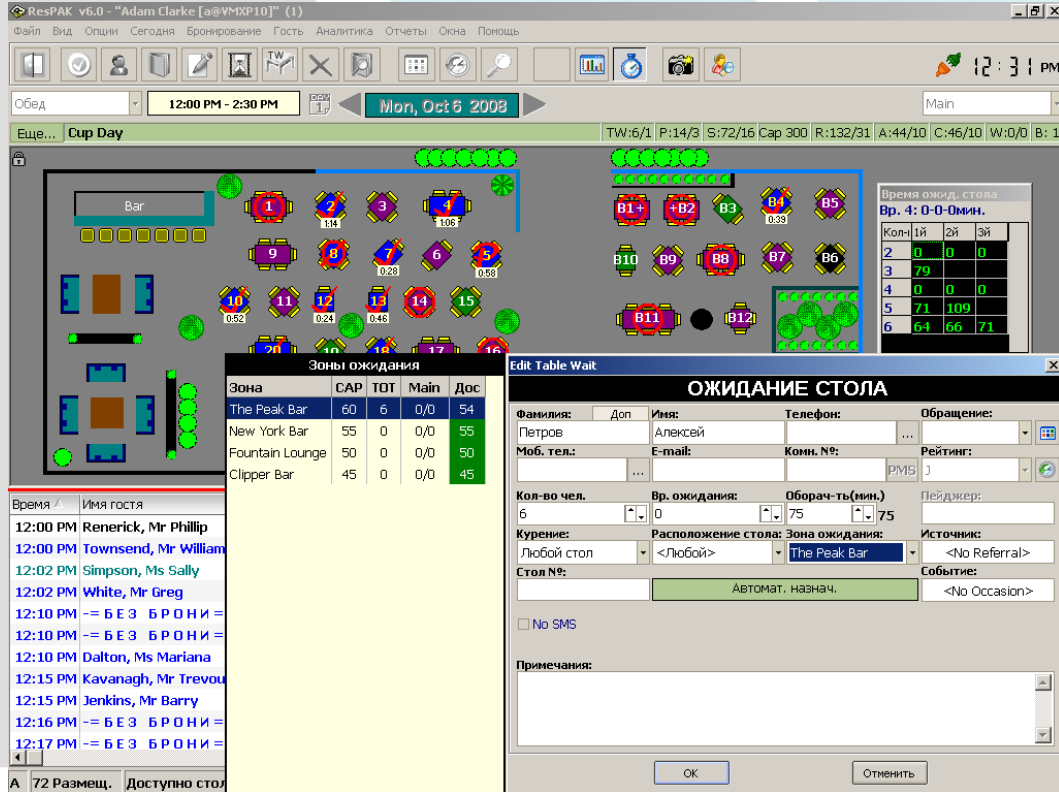
Использование системы ResPAK дает возможность повысить качество обслуживания гостей за счет персонального подхода к требованиям и запросам каждого гостя, уменьшить очереди и время ожидания, повысить эффективность использования столов, повысить контроль над ежедневными операциями в ресторане и, как результат, ResPAK повышает эффективность и доходность предприятия.

Составляющие модули системы ResPAK:

- управление столами
- бронирование столов
- CRM и маркетинг
- клубный модуль
- интернет модуль
- интерфейсы с системами PMS и POS

Управление столами

- возможность создания графического плана ресторанов, в зависимости от периода обслуживания и дня недели с учетом проводимых мероприятий и внутреннего дизайна ресторана
- графический план отражает состояние столов в режиме реального времени с учетом бронирований, статуса столов (чек напечатан, оплачен,...), времени освобождения стола и гостей, ожидающих стол
- автоматическое назначение столов в соответствии с количеством человек, временем прибытия, доступностью столов, предпочтениями гостей и обязанностями персонала
- возможность определения очередности назначения для столов
- позволяет увеличить оборачиваемость стола, показывая время освобождения и прогноз времени ожидания
- оповещает о гостях с постоянными неявками
- учет гостей «без брони»
- режим просмотра для кухни – бронирования, прибытия и специальные требования
- учет гостей в листе ожидания: время и место ожидания



The screenshot displays the ResPAK v6.0 interface. At the top, there's a menu bar and a toolbar. The main area shows a floor plan with various tables represented by icons. A window titled 'Edit Table Wait' is open, showing details for a table assignment. Below the floor plan, there's a 'Зоны ожидания' (Waiting Zones) table and a list of guests.

| Зона | САР | ТОТ | Main | Дос |
|-----------------|-----|-----|------|-----|
| The Peak Bar | 60 | 6 | 0/0 | 54 |
| New York Bar | 55 | 0 | 0/0 | 55 |
| Fountain Lounge | 50 | 0 | 0/0 | 50 |
| Clipper Bar | 45 | 0 | 0/0 | 45 |

| Время | Имя гостя |
|----------|-----------------------|
| 12:00 PM | Renerick, Mr Phillip |
| 12:00 PM | Townsend, Mr William |
| 12:02 PM | Simpson, Ms Sally |
| 12:02 PM | White, Mr Greg |
| 12:10 PM | -- Б Е Э Б Р О Н И -- |
| 12:10 PM | -- Б Е Э Б Р О Н И -- |
| 12:10 PM | Dalton, Ms Mariana |
| 12:15 PM | Kavanagh, Mr Trevor |
| 12:15 PM | Jenkins, Mr Barry |
| 12:16 PM | -- Б Е Э Б Р О Н И -- |
| 12:17 PM | -- Б Е Э Б Р О Н И -- |

ОЖИДАНИЕ СТОЛА

Фамилия: Петров
Имя: Алексей
Телефон:
Обращение:
Моб. тел.:
E-mail:
Комн. №:
Рейтинг:
Кол-во чел.: 6
Вр. ожидания: 0
Оборач-ть(мин.): 75
Пейджер:
Курение: Любой стол
Расположение стола: <Любой>
Зона ожидания: The Peak Bar
Источник: <No Referral>
Стол №:
Событие: Автомат. назнач. <No Occasion>

Описание функциональных возможностей системы ResPAK

ResPAK v6.0 - "Adam Clarke [a@VMXP10]" (0)

Файл Вид Опции Сегодня Бронирование Гость Аналитика Отчеты Окна Помощь

Обед 12:00 PM - 2:30 PM Mon, Oct 6 2008 Main

Еще... Cup Day TW:6/1 P:14/3 S:72/16 Cap 300 R:132/31 A:44/10 C:46/10 W:0/0 B: 1

Размеры столов: Все 1-2 3-4 5-6 7-8 9... Совмещенные столы Курение Расположение стола: Все

| Table ID | Size | 12:00 PM | 12:15 PM | 12:30 PM | 12:45 PM | 1:00 PM | 1:15 PM | 1:30 PM | 1:45 PM | 2:00 PM | 2:15 PM | 2:30 PM | 2:45 PM | 3:00 PM | 3:15 PM | 3:30 PM | 3:45 PM | 4:00 PM |
|----------|------|----------|----------|--------------------------------------|----------|---------|---------|---------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| B8 | 6 | | | 6 - 12:30 PM - Tyson, Mr Troy | | | | | | | | | | | | | | |
| B9 | 4 | | | | | | | | 2 - 01:00 PM - Fuller, Ms Yvett | | | | | | | | | |
| B10 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B11 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B12 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B13 | 2 | | | P - 4 - 12:02 PM - Simpson, Ms Sally | | | | | | | | | | | | | | |
| B14 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B15 | 6 | | | 6 - 12:00 PM - Townsend, Mr William | | | | | 6 - 12:37 PM - Петров, Алексей | | | | | | | | | |
| B16 | 4 | | | 4 - 12:00 PM - Renerick, Mr Phillip | | | | | | | | | | | | | | |
| B17 | 4 | | | 4 - 12:10 PM - Dalton, Ms Mariana | | | | | | | | | | | | | | |
| B18 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B19 | 4 | | | 4 - 12:18 PM -- БЕЗ БРОНИ -- | | | | | | | | | | | | | | |
| B20 | 2 | | | 2 - 12:15 PM - Jenkins, Mr Barry | | | | | | | | | | | | | | |
| B21 | 4 | | | 8 - 12:16 PM -- БЕЗ БРОНИ -- | | | | | | | | | | | | | | |
| B22 | 4 | | | 8 - 12:16 PM -- БЕЗ БРОНИ -- | | | | | | | | | | | | | | |

Время ожид. стола
Вр. 5: 66-104мин.

| Кол. | 1й | 2й | 3й |
|------|----|-----|----|
| 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 74 | | |
| 4 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 66 | 104 | |
| 6 | 59 | 61 | 66 |

Все Все Все

| Время | Имя гостя | С | Кол... | Визит | Треб-е | Стол № |
|----------|----------------------|---|--------|-------|--------|--------|
| 12:00 PM | Renerick, Mr Phillip | © | 4 | ПОВТ | | B16 |
| 12:00 PM | Townsend, Mr William | S | 6 | 1й | | B15 |
| 12:02 PM | Simpson, Ms Sally | P | 4 | ПОВТ | | B13 |
| 12:02 PM | White, Mr Greg | S | 6 | ПОВТ | | 13 |
| 12:10 PM | -- БЕЗ БРОНИ -- | S | 2 | 1й | | 12 |
| 12:10 PM | -- БЕЗ БРОНИ -- | S | 4 | 1й | | B4 |
| 12:10 PM | Dalton, Ms Mariana | S | 4 | ПОВТ | D | B17 |
| 12:15 PM | Kavanagh, Mr Trevour | S | 2 | 1й | | 7 |
| 12:15 PM | Jenkins, Mr Barry | S | 2 | 1й | | B20 |

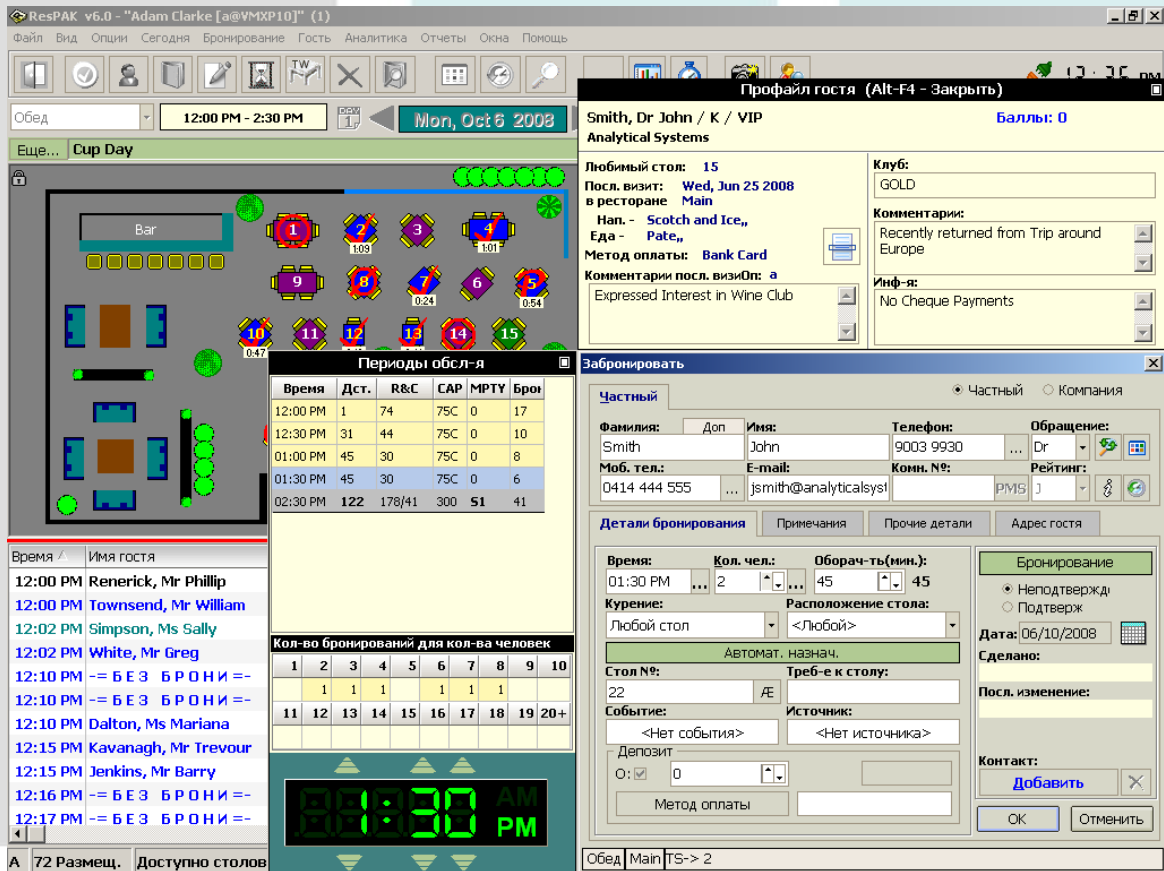
Ожидание стола 1x6

| Время | Имя гостя | Org. Name | С |
|----------|-----------------|-----------|---|
| 12:37 PM | Петров, Алексей | | T |

А 72 Размещ. Доступно столов: 3x2 3x4

Бронирование столов

- позволяет контролировать поток гостей
- позволяет планировать работу персонала в соответствии с бронированиями гостей
- позволяет добиться максимальной заполненности ресторана для каждого интервала времени
- позволяет обеспечить персональный подход к обслуживанию гостей
- позволяет учитывать персональные предпочтения постоянных и VIP гостей (стол, напитки, еда и т. д.)
- позволяет принимать бронирования различным службам гостиницы,
- возможность бронирования для различных периодов обслуживания и ресторанов заведения,
- возможность просмотра заполненности ресторана, количества бронирований
- прибытий, статуса бронирований, списка ожидания
- автоматическая рассылка подтверждений бронирования и напоминаний
- оповещение управляющих о VIP бронировании и прибытии VIP гостя
- напоминание о необходимости внесения депозита или полной оплаты при бронировании



The screenshot displays the ResPAK v6.0 interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Файл', 'Вид', 'Опции', 'Сегодня', 'Бронирование', 'Гость', 'Аналитика', 'Отчеты', 'Окна', and 'Помощь'. Below the menu, there are several toolbars and a main workspace. The main workspace is divided into several sections:

- Top Left:** A dropdown menu for 'Обед' and a time slot '12:00 PM - 2:30 PM'. Below it, a section for 'Еще... Cup Day'.
- Center:** A floor plan of the restaurant with numbered tables (1-15) and a bar area. A 'Периоды обслуж-я' (Service Periods) table is overlaid on the floor plan.
- Bottom Left:** A list of guests with their names and arrival times, such as '12:00 PM Renerrick, Mr Phillip'.
- Bottom Center:** A 'Кол-во бронирований для кол-ва человек' (Number of reservations for number of people) table.
- Bottom Right:** A digital clock showing '01:30 PM'.
- Right Panel:** A 'Профиль гостя (Alt-F4 - Закрыть)' (Guest Profile) window for 'Smith, Dr John / K / VIP Analytical Systems'. It includes fields for 'Любимый стол' (Favorite table), 'Посл. визит' (Last visit), 'Нап.' (Drink), 'Еда' (Food), 'Метод оплаты' (Payment method), and 'Комментарии' (Comments).
- Bottom Right Panel:** A 'Забронировать' (Book) window with fields for 'Частный' (Private) or 'Компания' (Company), 'Фамилия' (Surname), 'Имя' (Name), 'Телефон' (Phone), 'Обращение' (Title), 'Моб. тел.' (Mobile phone), 'E-mail', 'Комн. №' (Room number), and 'Рейтинг' (Rating). It also has a 'Детали бронирования' (Booking details) section with 'Время' (Time), 'Кол. чел.' (Number of people), 'Оборач-ть(мин.)' (Turnover), 'Курение' (Smoking), 'Расположение стола' (Table location), 'Стол №' (Table number), 'Событие' (Event), 'Источник' (Source), 'Депозит' (Deposit), and 'Метод оплаты' (Payment method).


CRM и маркетинг

- ведение детального профайла гостей содержащего фото, дату последнего визита, предпочтения в еде и напитках, любимый стол, день рождения и годовщину, примечания, сегмент рынка, информацию о клубе, контактную информацию,
- возможность просмотра истории бронирований гостя включая расходы по категориям, количество визитов, события, заказанные блюда,
- организация поощрительных мероприятий направленных на определенную категорию гостей,
- ведение рейтинга гостей, в зависимости от значимости для ресторанов,
- отслеживание VIP и постоянных гостей, повторных и первых визитов,
- учет визитов проживающих в гостинице гостей, гостей по бронированию и без брони,
- аналитика посещений по различным параметрам,
- организация маркетинговых программ для телемаркетинга, рассылки по Email и SMS.

Профайл гостя

Фамилия: Доп
 Имя:
 Обращение:
 Рейтинг: Вручн.

Телефон: ...
 Моб. тел.: ...
 Доп. тел.: ...
 VIP



Предпочтения
 Компания
 Информация
 Адрес
 Маркетинг
 Клуб
 Сегменты рынка
 Бонусные баллы
 Счет
 VIP
 Конфиденц.

Посл. визит
 23/12/2006
Посл. изм-е
 22/12/2008

Еда & напитки | Прочее | Интересы | Ресто:

| | Перед едой | Вместе | После |
|--------------------|-----------------|----------|--------|
| Напитки | Scotch and Ice | | |
| | | | |
| | | | |
| Еда | Закуски | Основное | Десерт |
| | Oysters Natural | | |
| | | | |
| | | | |
| Посл. визит | Перед едой | Вместе | После |
| | Scotch and Ice | | |
| | Закуски | Основное | Десерт |
| | Pate | | |
| | | | |

Результаты маркетинга

Маркетинговая кампания: Новая кампания Сохранить

Опции

Имя для экспорта: Главный Дополнит.

Доп. имя: Все Есть Нет

Адрес для экспорта: Главный Дополнит.

Доп. адрес: Все Есть Нет

| Нет | Имя гостя | А | Т | Е | М | ДИ | ДА | Телефон | Моб. телефон |
|-----|--------------------|---|----------------------------------|---|----------------------------------|----|----|----------|--------------|
| 1 | Flynn, Ms Maria | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 90435565 | |
| 2 | Gardner, Mr Johnny | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 97540323 | |
| 3 | Gardner, Mr Jordan | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 93556819 | |
| 4 | King, Ms Maria | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 90839070 | |
| 5 | Matthews, Mr Peter | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 97348694 | |
| 6 | Phoenix, Mr Edward | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 94468527 | |
| 7 | Phoenix, Ms Lisa | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 95609554 | |
| 8 | Tacey, Mr Paul | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 98993399 | |
| 9 | Taylor, Mr Peter | | <input checked="" type="radio"/> | | | | | 98103360 | |
| 10 | Franco, Mr Joe | | | | <input checked="" type="radio"/> | | | | 0411223344 |

Телемаркетинг
 Письма
 Гости
 Email
 SMS

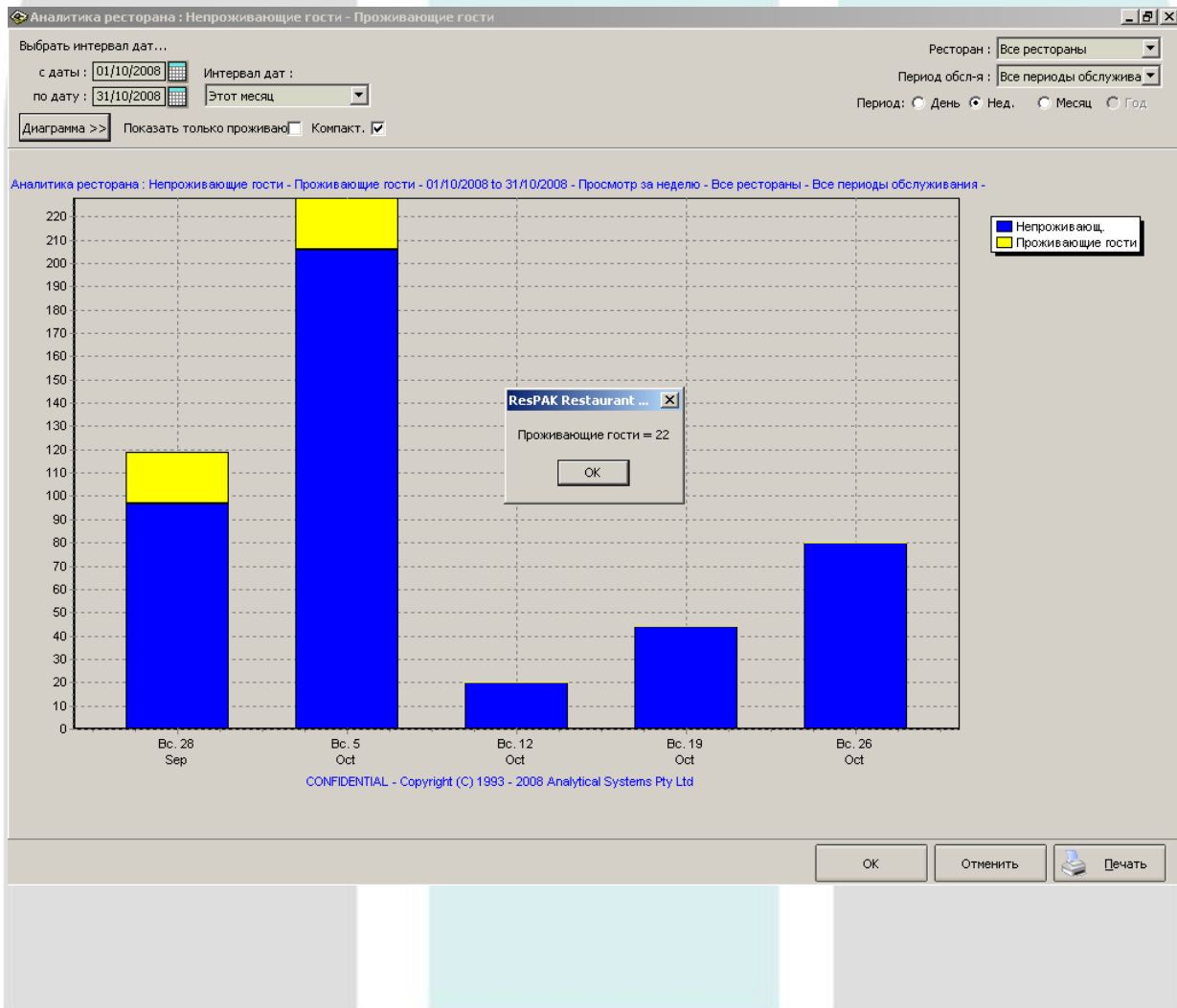
Опции отчета: Показать доп. информ-ю?

Экран
 Печать
 Файл
 Email
 SMS
 Выход

9/10 записей - 0 исключено из-за конфиденциальности.

Клубный модуль

- организация клубных программ, клубные карты,
- начисление и расходование бонусных баллов,
- организация программ вознаграждения постоянных гостей,
- предоставление скидок,
- ведение персональных счетов гостей.



Интернет модуль

- возможность бронирований через интернет с сайта ресторана
- единая база данных модуля используется для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и маркетинговых целей
- каждый ресторан сети может проводить индивидуальные маркетинговые акции
- возможность оплаты кредитной картой с сайта ресторана
- возможность для «контактного лица» бронировать столик для «шефа». Например, секретарь бронирует столик для руководителя, консьерж для гостя отеля и т.д.
- возможность для постоянных гостей просматривать детали посещений ресторана через интернет. Также гости могут просматривать историю своих бронирований и, если авторизованы, сами отменять свои бронирования
- интернет бронирования могут автоматически подтверждаться по эл.почте или смс
- возможность просмотра информации на сайте о свободных для бронирования столиках в режиме он-лайн
- система проста в использовании и настройке для менеджера, который контролирует бронирования

Интерфейс с системами PMS и POS

- запрос информации о госте в PMS по номеру комнаты гостя,
- автоматическое обновление статуса стола из POS,
- автоматическое открытие чека в POS при размещении гостя в ResPAK,
- пересылка деталей чека гостя из POS,
- возможность оплаты чека в POS бонусными баллами гостя,
- возможность предоставления скидок в POS,
- возможность закрытия чека из POS на внутренний счет гостя в ResPAK.