

Rezervační systémy.

Nezbytnost moderního hotelu

NÁŠ SERIÁL O HOTELOVÝCH REZERVAČNÍCH SYSTÉMECH POKRAČUJE TŘETÍM DÍLEM, V NĚMŽ SI OPĚT PŘEDSTAVÍME DALŠÍ ZÁSTUPCE DOSTUPNÉ NA NAŠEM TRHU, Z NICHŽ LZE VYBÍRAT. DOPLŇUJEME NOVÉ KVARTETO SYSTÉMŮ, JMENOVITĚ TITULY HOTEL TIME, HOTELOVÝ SOFTWARE AZ-SOFTU, HARPAGON A COMARR32. TÍMTO DÍLEM UKONČUJEME SERIÁL O REZERVAČNÍCH SYSTÉMECH.

HOTEL TIME

Od roku 2002 je na českém trhu k mání hotelový software Hotel Time, který v sobě sdružuje funkci rezervační, recepční a provozní. Systém Hotel Time je podle slov svých autorů určen převážně pro střední a menší společnosti podnikající ve sféře cestovního ruchu a ubytování. Projekt Hotel Time je naprogramován jako 100% on-line systém spravovaný z prakticky libovolného webového prohlížeče. Na rozdíl od koupě běžného programu je proces nákupu této aplikace spíše neobvyklý – zákazník si aplikaci nekupuje, ale pouze najímá, což má tu nezanedbatelnou výhodu, že odpadájí poplatky za instalaci, zavádění, uvádění do provozu, servis u zákazníka aj. Program obsahuje čtyři základní sekce.

I. Pohled recepce. V recepci má systém Hotel Time k dispozici veškeré informace o aktuálním stavu naplnění a dostupných kapacitách. Informace zobrazuje na libovolnou dobu dopředu, změna se samozřejmě ihned odrazí na zadané položce. V recepci lze snadno provést

potvrzenou rezervaci hosta (malá obecná odbočka – je to přece jen nejobvyklejší úkon, není tedy divu, že mu firmy věnují největší pozornost). Autoři dodávají, že se hotelová kniha podobá zažitým „štaflím“, jež se dnes na většině recepcí používají a zpracovávají i u off-line hotelových rezervačních systémů. Pokud je program v on-line režimu, pak je údaj o právě zadané rezervaci viděn všemi právě přistupujícími uživateli odkudkoliv, což logicky znamená, že není možné provést jednu rezervaci dvakrát. Pro zvýšení přehlednosti program také rozlišuje mezi různými typy rezervací: rezervace samotné „domácí“ recepce, rezervace skrze zprostředkovatele (třeba cestovní kanceláře), rezervace klienta prostřednictvím systému Hotel Time na webu atd. K dispozici je rovněž řada standardních modulů – např. fakturační (generuje automaticky daňové doklady – včetně zálohových a pro forma faktur – a vede v patrnosti i sledování jejich úhrad), dále tu máme modul směrnárenský (pro provoz standardní směrnárny podle kurzů vlastních nebo stažených z webu ČNB),

nechybějí ani mnohé statistiky: vytiženost, reporty pro manažery a další. Program Hotel Time lze napojit na další hotelové subsystémy: s restauračním pokladním systémem (třeba pro natěžování útrat z restaurace na různé hotelové účty), s telefonními ústřednami (zde natěžování hovorů na účty hostů), zámkovými systémy nebo PayTV. Firma se nechala slyšet, že případné další nestandardní interfacery umí na základě požadavků klienta doprogramovat v řádu jednotek pracovních dnů.

II. Za druhé tu máme pohled manažera, resp. majitele podniku. Jak se dá z titulu jeho funkce předpokládat, má přístup ke všem informacím o svém hotelu. Díky přístupu skrze webové stránky se tak může připojit prakticky odkudkoliv na světě, kde je internetová přípojka. Po zadání jména a hesla lze kupříkladu prohlížet aktuální stav, pohyby peněz v pokladně, stav obsazenosti, predikci obsazenosti a obratu do budoucna, vydané faktury a stav jejich úhrad a další údaje. Tuto funkci vidí autoři spolu se sledováním provedených akcí obslužného personálu (vše se ukládá a loguje) jako jednu z velkých výhod programu – kontrola kdykoliv a kdekoliv podle hesla „Důvěřuj, aleověřuj!“. Díky přehledům a statistikám on-line tak odpadá nutnost provádět tisk doslova tun sjetin a statistik.

III. Do třetice tu je pohled zprostředkovatele. Systém Hotel Time umí spolupracovat s vnějšími subjekty, jako jsou cestovní kanceláře

nebo informační centra. Konkrétní ubytovací zařízení provozující Hotel Time umožní vnějšímu zprostředkovateli služeb nahlédnout do svého rezervačního listu a ten pak může sám jednoduše a on-line manipulovat s volnými ubytovacími kapacitami zařízení (co tato externí firma může, je samozřejmě vhodné vymezit smlouvou). Hotelový systém Hotel Time sleduje provedené rezervace a pochopitelně také sleduje, od koho jsou, což je pak třeba znát pro pozdější vyúčtování provizí.

Mimochodem: zprostředkovatel ubytování (jako recepční) smí pracovat i s tzv. opcí na určitou dobu pro případ, že klient chce rezervaci potvrdit později.

IV. Za čtvrté a za poslední tu máme pohled neméně důležitý – klientský. Co bylo řečeno o pohodlném přístupu přes web pro veškerou obsluhu, platí také pro přístup zákazníků. Zákazník si otevře stránky na internetu a je to – ať již vlastního hotelu anebo web některého ze smluvních zprostředkovatelů (cestovní kanceláře, portály sdružující hotelové služby apod.). Po stisknutí zvoleného funkčního prvku na webu (dodá Hotel Time tým a může jít třeba o tlačítko „Provést rezervaci“) se klient ocitne rovnou v systému a může provést vlastní rezervaci (opět za obchodních podmínek uvedených v systému). Klient po svojí on-line objednávce může obdržet potvrzení v několika formách: vytištění potvrzení na jeho PC, prostřednictvím e-mailu či SMS zprávy. Systém (jakožto on-line typ)