DOI: 10.17117/na.2016.05.02.237

<http://ucom.ru/doc/na.2016.05.02.237.pdf>

Поступила (Received): 14.05.2016

Перепелкина Н.О., Мутапчи Е.П. Интеллектуальная система обслуживания клиентов в сфере гостеприимства

Perepelkina N.O., Mutavchi E.P.
Intelligent system for customer service in the hospitality industry

В данной статье рассматривается инновационная система интеллектуального обслуживания в сфере гостеприимства, включающая в себя новейшие технологии передачи, хранения и обработки данных. Данная система позволит гостям оставаться в контакте со своими деловыми партнерами, получить возможность продуктивного ориентирования в незнакомом городе и грамотного распределения времени

Ключевые слова: интеллектуальное обслуживание, интернет, мультитач, интерфейс

This article describes an innovative system of predictive maintenance in the hospitality industry, which includes the latest transmission technology, data storage and processing. This system will allow guests to stay in contact with their business partners, to be able to a productive orientation in an unfamiliar city and competent distribution time

Key words: intelligent service, internet access, multi-touch, interface

Перепелкина Наталья Олеговна

Кандидат педагогических наук, доцент
Балтийский федеральный университет им. И. Канта
г. Калининград, ул. А. Невского, 14

Perepelkina Natalya Olegovna

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Baltic federal university named I. Kant
Kaliningrad, Alexander Nevsky st., 14

Мутапчи Еликанида Павловна

Старший преподаватель
Балтийский федеральный университет им. И. Канта
г. Калининград, ул. А. Невского, 14

Mutavchi Elikanida Pavlovna

Senior Lecturer
Baltic federal university named I. Kant
Kaliningrad, Alexander Nevsky st., 14

Эффективная работа сферы гостеприимства, как правило, зависит от человеческого фактора, от грамотного и квалифицированного кадрового состава. В настоящее время крупными гостиничными сетями и туристическими центрами наблюдается тенденция формирования и разработки стандартов, правил обслуживания гостей, что в свою очередь сокращает риски некачественного предоставления услуг.

Потребитель, заведомо посещая любое предприятие, ожидает качественное и приятное отношение к себе со стороны персонала сферы гостеприимства. Одной из идей для реализации новых дополнительных услуг становятся инновационные решения.

Современные смартфоны, ноутбуки и планшеты уверенно выполняют роль универсального электронного помощника, который справляется с самыми разными ежедневными задачами. Так же набирают популярность, так называемые «умные дома». Системы «умного дома», и каждая из таких же систем на данный момент отличается друг от друга реализацией, подходом к управлению, способами объединения в нечто целое и цельное. Вариантов действительно много, при этом не каждая из этих систем проста настолько, чтобы «рядовой пользователь» мог бы начать пользоваться им сходу, всего лишь достав из коробки и разместив у себя дома элементарные элементы вроде розеток, выключателей и тому подобного.

Система интеллектуального обслуживания клиентов сформирована с использованием интеграции цифрового телевидения, интернет-сервисов и новейших технологий передачи, обработки и хранения данных. На самом деле возможности интеллектуальной системы обслуживания клиентов высокие.

Кроме обычных и PAY-TV каналов, с помощью такого интерактивного сервиса, клиент будет проинформирован обо всех основных и дополнительных услугах и мероприятиях, запланированных на месте отдыха. Это будет способствовать увеличению популярности, например, ресторана или других услуг гостиницы, что, соответственно, увеличит поток клиентов, и прибыль.

Благодаря интеллектуальной системе гость сможет узнать, сколько денег он потратил в пределах данного туристического комплекса или отеля. Для иностранных туристов, приток которых в Российскую Федерацию растет с каждым годом, будет очень важна функция смены языков. Она поможет гостю посмотреть фильм не только на английском, но и на своем родном языке.

Наличие информации на многих языках мира в интеллектуальные системы обслуживания клиентов облегчает также задачу и персоналу. Гость уже будет проинформирован о времени, и стоимости услуги на родном языке, что не создаст ситуации, когда гость и персонал не понимают друг друга.

Основываясь на принципах синхронизации аккаунтов гостя (электронная почта, Facebook, ВКонтакте и др.) интеллектуальная система обслуживания будет являться отдельным самостоятельным смарт-устройством, доступ к которой будет только у гостя во время его пребывания в гостинице.

Основные возможности системы интеллектуального обслуживания клиентов на базе цифрового телевидения и мобильных приложений включают:

- приветствие гостя и многоязычная поддержка;
- пользовательский интерфейс;
- видео по запросу;
- органайзер гостя;
- сообщения из социальных сетей и электронной почты;
- обслуживание в номера;
- новостная лента мировых событий и местных;
- скоростной доступ в интернет и к электронной почте;
- навигация по городу и области;
- поиск достопримечательностей;

– информация о развлекательных мероприятиях и местах проведения досуга;

– транспортные услуги (заказ такси, авиа- и железнодорожных билетов).

Данный перечень содержит описание только главных функций системы интеллектуального обслуживания и в последствии может быть изменен или усовершенствован.

Например, сеть гостиниц Ассор уже использует мобильное приложение для бронирования номеров через смарт-устройства. Тем самым, отель будет получать необходимую информацию о госте уже на этапе бронирования. Возможно, включив дополнительные параметры, в данное приложение можно будет более точно сформировать пожелания и предпочтения гостя [1].

В приветствие гостя может быть вмонтирован видеоролик, как о самой гостинице, так и о возможностях туристской индустрии города пребывания.

Пользовательский интерфейс системы интеллектуального обслуживания должен быть интуитивно понятен для гостей. Управление функциями системы не должно быть сложнее, чем управление пультом телевизора, также существует возможность сенсорного управления на основе технологий multitouch*, что особенно удобно в навигационных и веб-приложениях. В оформлении интерфейса всегда можно, применять графические изображения: цвета, товарные знаки, логотипы и т.д. Не только фотографии, но и видеофрагменты могут быть применены в элементах интерфейса.

В интерфейсе интеллектуальной системы обслуживания клиентов можно найти такие опции, как: будильник, напоминание о важных встречах, совещаниях и т.д. Напоминание происходит путем вывода на экран видео о предстоящем событии, либо звуковым сопровождением.

Услуги флориста, заказ авиабилетов, заказ билетов в театр на концерт это все возможно интегрировать в систему интеллектуального обслуживания клиентов.

В современном мире интернет уже занял место в каждодневной жизни. Обширные информационные ресурсы Интернета теперь могут быть доступны и с экрана телевизора, благодаря интеллектуальной системе обслуживания клиентов. Данная система позволит гостям оставаться в контакте со своими деловыми партнерами и друзьями даже вовремя отдыха. Обладая возможностью получить из интернета адреса ресторанов, клубов и местных достопримечательностей, гость максимально полезно использует свое время нахождения в городе.

Интеллектуальная система обслуживания клиентов – это будущее сферы гостеприимства. Это удобный выход в интернет из каждого помещения, возможность лучше узнать город, воспользоваться дополнительными услугами, незапланированно посетить местные развлекательные мероприятия, а также небольшой домашний «кинотеатр», который предоставляет выбору гостя небольшую кинотеку, для препровождения досуга.

Посредством рекламы, владельцы данной инновации смогут рассказать своим гостям о дополнительных услугах, действующих на месте пребывания, о ресторанах, местных достопримечательностях, центрах досуга и т.д.

Пользовательский интерфейс интеллектуальной системы разрабатывается персонально, с учетом последних достижений в области эргономики и психологии человека. Системы данного типа надежно защищены от ошибок в финансовых расчетах. А удаленное управление системой и ее содержанием (поддержка и обновления) благодаря высококачественному оборудованию делают эксплуатацию системы удобной и доступной для понимания.

Ежегодно на рынке сферы гостеприимства появляется большое количество инноваций. И те предприятия, которые используют их в своей деятельности, добиваются значительных конкурентных преимуществ. Быстрота выполнения той или иной услуги экономит время гостя и не замедляет работу предприятия обслуживания, что так важно в условиях ритма современной жизни.

Большое внимание, прежде всего, разрабатывая данную систему, уделяется психологии человека. Особенности восприятия и принцип наглядности играют важную роль в создании дизайна интерфейса. Данная система предназначена для людей практически любого возраста, с разным уровнем знакомства с компьютерными технологиями. Простота освоения системы позволяет пользоваться основными функциями уже на стадии знакомства, в первые минуты работы.

* *Мультитач* (от англ. *Multi-touch* – «множественное касание») – функция сенсорных систем ввода

Список используемых источников:

1. Ibis Калининград Центр. URL: <http://www.ibis.com/ru/hotel-7258-ibis-index.shtml>

© 2016, Перепелкина Н.О., Мутапчи Е.П.
Интеллектуальная система обслуживания
клиентов в сфере гостеприимства

© 2016, Perepelkina N.O., Mutavchi E.P.
Intelligent system for customer service in the
hospitality industry