

Spicifikacija sistema CMS in komunikacije z gosti

- Sistem za centralizirano oblikovanje hotelskih vsebin, povezljivost z CMSjem naše spletne platforme Umbraco v izogib dvojnemu vnosu in komunikacijo z gosti:
 - o Informacije o hotelu
 - o Hotelski informator
 - o Informacije o hotelski ponudbi
 - o Informacije o hotelskih storitvah
 - o Informacije o ponudbi storitev hotelskih partnerjev
- Sistem mora omogočati enostavno dodajanje, spreminjanje ali odstranjevanje posameznih sklopov vsebin.
- Sistem mora podpirati večjezični prikaz vsebin (do 5 jezikovnih različic) z možnostjo dodajanja novih jezikov (avtomatizirani prevodi so prednost)
- Sistem mora omogočati distribucijo vsebin iz centralnega vmesnika v realnem času preko vseh hotelskih digitalnih kanalov, ki morajo biti dostopne gostom z možnostjo večjezičnega prikaza preko:
 - o Hotelske spletne strani
 - o pametnih telefonov in tablic
 - o namiznih in prenosnih računalnikov
 - o Smart TV naprav
 - o digitalnih zaslonov
- Sistem mora sočasno omogočati izvoz vsebin v formatu, pripravljenem za tisk v celostni grafični podobi hotela
- Sistem mora gostom omogočati dostop do informacij preko pametnih naprav s skeniranjem QR kode ali na podoben, enostaven in učinkovit način. Informacije morajo biti dostopne v celostni grafični podobi hotela v obliki spletne aplikacije z možnostjo nadgradnje v namensko aplikacijo za potrebe stalnih gostov
- Prikaz vseh informacij mora biti prikazan v celostni grafični podobi hotela
- Prikaz hotelskih storitev mora omogočati tudi možnost naročila ali rezervacije na način, da gost preko sistema izbere storitev, vpiše zahtevane podatke v formo in odda naročilo ali rezervacijo.
- Prikaz hotelske ponudbe mora omogočati tudi možnost naročila na način, da gost preko sistema izbere ponudbo, vpiše zahtevane podatke v formo in odda naročilo.
- Sistem mora omogočati integracijo s hotelskim PMS in CRM sistemom, z orodji za masovno pošiljanje elektronske pošte, s spletno stranjo in zunanjimi rezervacijskimi sistemi.
- Sistem mora omogočati dodeljevanje skrbniških in uporabniških pravic
- Sistem mora omogočati posredovanje naročil ali rezervacij specifičnim oddelkom ali službam, ki so zadolžene za obdelavo naročil ali rezervacij predmetnega področja.
- Sistem mora poleg naročanja in rezervacij preko spletne ali namenske aplikacije omogočati tudi ročni vnos naročil, katera se morajo v sistemu sinhronizirati v realnem času.
- Sistem mora omogočati, skladno z direktivo GDPR, zbiranje razširjenih podatkov o gostih (kontaktni podatki, interesi, zgodovina aktivnosti,...)

Klicni center

Funkcionalnosti:

- Agent, admin – omejene pravice dostopa
- Beleženje logov datotek skladno z GDPR
- Funkcija 'agent na pavzi'
- Klicne kampanje - odhodni klici z možnostjo uvozov baz iz xls, csv,....
- Možnost izbire različnih obrazcev: informacije, reklamacije, prodaja z vključeno zgodovino
- Možnost integracije datotek na posamezno kampanjo v klicnem centru (ceniki, ponudbe...)
- Opomniki v koledarju
- Opomiki preko potisnega obvestila
- Poslušaj, posreduj, šepetaj /pomoč agentu v klicu
- Prikaz zgodovine kličočega z vsebino predhodno izpolnjenih obrazcev
- Pošiljanje obvestil agentom
- PIN koda za vstop v oddelek /čakalno vrsto
- Ročno klicanje / samodejno klicanje (klic »na klik«)
- Statistika poslanih SMS sporočil glede na agenta in izpolnjen obrazec
- Statistika klicev v realnem času ter analitika vseh klicev – agenti, kampanje
- Snemanje pogovorov skladno z GDPR, možnost prenosa posnetkov
- Sprejem in obdelava klicev v čakalni vrsti ter možnost prijave agenta v kampanje
- Vrsta v živo, klici v teku, status agentov – spremljanje
- Interaktivni glasovni odziv na več ravneh (IVR) ali glasba na čakanju
- Prilagodljivi obrazci (spustna polja, potrditvena polja, vnosna polja)
- Možnost povezovanja z zunanji sistemi (API), kot so HIS, CRM,...
- Možnost uporabe programskega telefona za potrebe agenta v klicnem centru
- Delitev klicev komercialistom po trgih??
- Možnost hitrega zaključka klica brez vnosa podatkov
- Statistika klicev po operaterju (odgovorjeni, spuščeni, dolžina pogovora, trajanje odmora, trajanje vnosa podatkov, trajanje »administracije itd)

MKTA orodje (Marketing Automation Tool)

Funkcionalnosti:

- Sistem za avtomatizacijo komunikacijskih procesov.
- Omogočati mora vse avtomatizirane opcije za pre in post stay komunikacijo ter komunikacijo v času bivanja gosta (opcije vsebinskih sklopov – npr. online anketni vprašalniki pri post stay)
 - o Možnost definicije komunikacijskih kanalov (e-mail, sms, potisna sporočila)
 - o Povezljivost s socialnimi omrežji (vzpostavitev digitalnih kampanji - multichanneling)
- Vzpostavitev procesa v načinu drag&drop
- Možnost definicije ciljnih skupin (segmentacija uporabnikov)
- Možnost definicije pravil komunikacije
- Možnost definicije sprožilcev za komunikacijo glede na čas in ob izpolnjevanju določenih pogojev, vezano na aktivnosti gosta
- Možnost sočasne komunikacije preko razpoložljivih komunikacijskih kanalov
- Možnost definiranja dinamičnih vsebin na različnih nivojih in možnost personalizacije vsebin
- Možnost prilagoditve dinamičnih vsebin glede na segmentacijo uporabnikov
- Možnost komunikacije v načinu avtomatiziranega procesa in v načinu kampanj

- Prilagodljiva polja za 360 stopinski pogled na gosta ter izdelavo rezervacij tako skupinskih kot individualnih
- Loyalty program – vpogled v sistem, ki je sestavni del PMS-a Laserline

Telefonska centrala

- nova IP telefonska centrala z možnostjo priključitve 1000 telefonskih aparatov
- možnost priklopa obstoječe analogne terminalne opreme preko bakrenih paric
- možnost integracije klicnega centra naročnika in HIS-om naročnika
- osnovne funkcionalnosti IP telefonskih central (prevezave, CLIP, DND, CFU, CFNR, CFX,...)
- bujenje
- billing
- odpiranje in zapiranje linij za zunanje klice