**Specifikacija sistema CMS in komunikacije z gosti**

1. Sistem za centralizirano oblikovanje hotelskih vsebin, povezljivost z CMSjem naše spletne platforme Umbraco v izogib dvojnim vnosom in komunikacijo z gosti:
	* Informacije o hotelu
	* Hotelski informator
	* Informacije o hotelski ponudbi
	* Informacije o hotelskih storitvah
	* Informacije o ponudbi storitev hotelskih partnerjev
2. Sistem mora omogočati enostavno dodajanje, spreminjanje ali odstranjevanje posameznih sklopov vsebin.
3. Sistem mora podpirati večjezični prikaz vsebin (do 5 jezikovnih različic) z možnostjo dodajanja novih jezikov (avtomatizirani prevodi so prednost)
4. Sistem mora iz enotnega skrbniškega vmesnika omogočati vnos in urejanje vsebin v načinu CMS, v več jezikih, ki se nadalje lahko distribuirajo v realnem času, preko spletne strani, spletne aplikacije, IOS in Google aplikacije za pametne telefone, tablične računalnike in pametne ure, digitalne javne zaslone, hotelske televizorje, orodij za masovno pošiljanje elektronskih sporočil ter v obliki tiskovin. Sistem mora omogočati pripravo in urejanje informacij v naslednjih sklopih v tekstovni, slikovni in video obliki:
	* Hotelski informator
	* Dnevni program aktivnosti
	* Hotelske ponudbe in ponudbe zunanjih izvajalcev in partnerjev
	* Priprava digitalnih oglasov
	* Vremenska napoved
	* Kontaktni podatki in lokacija
	* Registracija otrok za otroško animacijo in aktivnosti
5. Sistem mora iz enotnega skrbniškega vmesnika omogočati avtomatično generiranje in urejanje tiskovin, z uporabo pred-pripravljenih grafičnih predlog, izdelanih posebej za potrebe naročnika, v celostni grafični podobi naročnika z enostavnim vmesnikom za urejanje besedila, pred-pripravljene funkcionalne okvirje za enostavno dodajanje polj za vnos besedila ali slik v načinu »primi in spusti (drag&drop)« z možnostjo izvoza datoteke, ki je pripravljena v ustrezni obliki za tisk.
6. Sistem mora omogočati uvedbo novega komunikacijskega kanala v obliki spletne aplikacije z možnostjo nadgradnje v namensko aplikacijo (iOS / Android), ki omogoča:
	* Povezljivost s programom zvestobe
	* oddajo in spremljanje naročil hotelskih storitev in storitev poslovnih partnerjev
	* komunikacijo marketinških in prodajnih vsebin
7. Sistem mora omogočati integracijo s hotelskimi spletnimi stranmi, hotelskim IP TV sistemom, sistemom Digital signage, orodji za masovno pošiljanje sporočil in s hotelskimi PMS/CRM sistemi preko API vmesnika
8. Sistem mora omogočati, da so vsi vsebinski in funkcionalni sklopi končnim uporabnikom dosegljivi preko skeniranja QR kode, pri čemer mora biti sistem zasnovan na način, da posamezna QR koda končnega uporabnika vodi na točno določeno informacijo ali funkcionalnost (rezervacija, naročilo, informacija, navodilo…).
9. Sistem mora v enotnem skrbniškem vmesniku omogočati kreiranje, oddajo in spremljanje naročil hotelskih storitev:
	* + Spletne prijave (online check-in) za potrebe hitre prijave ob prihodu
		+ Zgodnje prijave (early check-in) za potrebe predhodnega koriščenja nastanitve
		+ Poznešje odjave (late check-out) v primeru kasnejšega odhoda
		+ Varstva otrok (baby sitter)
		+ Izposoje otroške posteljice, vozička, stolčka...
		+ Menjave brisač ali posteljnine na zahtevo
		+ Čiščenja sobe na zahtevo
		+ Sporočanja okvar
		+ Bujenja
		+ Taxi-ja, ostalih prevozov (shuttle)
		+ Pranja perila
		+ Drugih hotelskih storitev

Gost preko sistema izbere storitev, vpiše zahtevane podatke v formo in odda naročilo ali rezervacijo.

1. Sistem mora v enotnem skrbniškem vmesniku omogočati kreiranje in spremljanje rezervacij miz, pri čemer se v skrbniškem vmesniku določi število miz, logiko povezanih miz z združevanjem in razdruževanjem miz, termine delovanja (po urah in dnevih v tednu), maksimalno število oseb v prostoru, predviden čas sedenja (obrata mize), omogočati mora razporejanje glede na področje restavracije (notranji del, terasa…), omogočati mora tako digitalni vnos rezervacij preko sistema, kot tudi ročni vnos s strani osebja, pri čemer se morajo vse rezervacije sprotno posodabljati v realnem času.
2. Rezervacije miz morajo biti omogočene gostom preko vseh digitalnih komunikacijskih kanalov  (spletne strani, spletne aplikacije, IOS in Google aplikacije za pametne telefone, tablice in pametne ure, digitalne javne zaslone, hotelske televizorje)
3. Sistem mora omogočati direktni obračun stroškov hotelskih in drugih storitev na sobo, preko integracije s hotelskim PMS sistemom
4. Sistem mora v enotnem skrbniškem vmesniku omogočati kreiranje in spremljanje rezervacije aktivnosti, športnih igrišč, ležalnikov ob bazenih in na plaži, prodajnih artiklov iz ponudbe hotela room service, rezervacije miz v restavraciji, spa in welness storitev, rezervacijo dodatnih brisač, kopalnih plaščev, kompletov za osebno nego, dnevnih izletov, joge, degustacij, športnih in ostalih tečajev, rezervacijo športne opreme (loparji, potapljaška oprema…) in ostale aktivnosti in storitve, tako v okviru hotelske organizacije, kot tudi zunanjih, partnerskih ponudnikov. Sistem mora omogočati tudi možnost pošiljanja opomnikov in pregled tako razpoložljivih, kot tudi rezerviranih aktivnosti.
Vnos aktivnosti mora biti omogočen v več jezikih in na način, da se za vsako posamezno storitev lahko opredeli termin izvajanja (glede na ure v dnevu, dneve v tednu), omogočati mora omejitev prostih mest, opredelitev časa izvajanja aktivnosti in opredelitev lokacije izvajanja aktivnosti. Omogočati mora tudi možnost vklopa načina »ponavljajoča aktivnost«, pri čemer vsebine ni potrebno vsakokratno vpisovati, temveč se vsebina ter možnost rezervacije samodejno kopira glede na prednastavljeno logiko ponavljajočih terminov izvajanja aktivnosti. Prav tako mora sistem omogočati poljubno dodajanje dodatnih polj za vpis gostovih podatkov v obrazec za oddajo rezervacije za prilagoditev potrebam rezervacije vsaki posamezni aktivnosti.
5. Sistem mora omogočati povezava na obstoječe rezervacijske sisteme za goste v poslovnem okolju naročnika
6. Sistem mora omogočati dodeljevanje skrbniških in uporabniških pravic
7. Sistem mora vsebovati »modul za otroško animacijo in aktivnosti«, kateri mora omogočati pregled seznama vseh prijavljenih otrok, vpis posebnih informacij o otroku (starost, jezik, alergije, zdravstvena stanja, prehranske potrebe, druge posebnosti…), vpis kontaktnih podatkov skrbnikov, možnost dodajanje slike skrbnika za potrebe lažje identifikacije skrbnika (preprečevanje ugrabitev in zlorab). Sistem mora omogočati vpis podatkov preko aplikacije za končne uporabnike in pregled vseh podatkov v sistemu za potrebe pregleda izvajalca aktivnosti.
8. Sistem mora omogočati optimizacijo internih poslovnih procesov preko usmerjene distribucije naročniških zahtevkov pristojnim službam preko sistema administratorskih, skrbniških in uporabniških pravic
9. Sistem mora omogočati komunikacijo z gosti med bivanjem
10. Sistem mora omogočati dopolnitve osnovnih in razširjenih podatkov o gostu skozi prilagodljive, namenske forme v aplikaciji za goste z omogočanjem dopolnitev nabora podatkov v hotelskem CRM sistemu preko integracije s hotelskim PMS sistemom
11. Sistem mora omogočati povezovanje aplikacij in programov preko enotnega vmesnika (zahteva varnostnega tveganja)
12. Sistem mora delovati na način, da se vse vsebine, vse funkcionalnosti in režimi delovanja urejajo v enotnem centralnem vmesniku, brez potrebnega dodatnega programiranja in posebnega računalniškega znanja.
13. Sistem mora vsebovati modul za pregled analitičnih podatkov uporabe sistema rezervacij, aktivnosti in naročil, vključno s spremljanjem aktivnih uporabnikov sistema, pregled in spremljanje gostovih aktivnosti znotraj platforme (kaj so si ogledali, kaj so rezervirali, katere vsebine so spremljali več/manj, koliko časa so si ogledovali posamezne vsebine, spremljanje gostovih interesov…)
14. Sistem mora v sklopu centralnega, enotnega vmesnika vsebovati modul, ki omogoča centraliziran vpogled v vse rezervacije vseh aktivnosti in ponudb, ki so predmet opravljenih rezervacij s strani gostov hotela.
15. Sistem mora vsebovati modul za direktno komunikacijo preko namenske aplikacije tako med hotelskim osebjem in gosti, kot tudi med samimi gosti.
16. Sistem mora omogočati prijavo gosta v hotelski program zvestobe ter GDPR skladno oddajo osebnih kontaktov za nadaljnje marketinške aktivnosti

**Ponudnik mora naročniku predstaviti in prikazati delovanje ponujenega sistema z navedenimi funkcionalnostmi, katere se upravlja preko enotnega skrbniškega vmesnika.
Prikazati delovanje zahtevanih funkcionalnosti preko enotnega skrbniškega vmesnika v obliki “live demo”.**

**Video posnetek predstavitve ali prezentacija sistema se ne šteje kot ustrezen prikaz delovanja sistema in navedenih funkcionalnosti.**

**Ponudnik mora naročniku prikazati arhitekturo sistema, kako se bo ponujena rešitev integrirala z obstoječim PMS sistemom naročnika.**

**MKTA orodje (Marketing Automation Tool)**

Funkcionalnosti:

1. Orodje za masovno pošiljanje elektronskih sporočil za ciljno nagovarjanje gostov glede na njihov profil in preference
2. sistemsko/avtomatizirano nagovarjanje gostov na podlagi profilov gostov oz. v naprej določenih parametrov (izpolnjevanje pogojev/sprožilcev)
3. 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)
	* Možnost definicije komunikacijskih kanalov (e-mail, sms, potisna sporočila)
	* Povezljivost s socialnimi omrežji (vzpostavitve digitalnih kampanji – multichanneling.
4. sočasno masovno pošiljanje e-mail in SMS sporočil z možnostjo avtomatizacije komunikacijskih procesov ter individualnih kampanj (v primeru uporabe namenske aplikacije tudi potisna sporočila)
5. Vzpostavitev procesa v načinu drag&drop
6. Funkcionalnost segmentacije prejemnikov (definiranje ciljih skupin) glede na katerikoli vhodne osebne podatke, metapodatke, podatke o izvedenih aktivnostih in senzorske podatke
7. Funkcionalnost dinamične in personalizirane prilagoditve vsebine za komunikacijo z gosti
8. Možnost definiranja časovnih sprožilcev komunikacije
9. Možnost definiranja sprožilcev komunikacije ob spremembi vhodnih osebnih podatkov, metapodatkov, podatkov o izvedenih aktivnostih in senzorskih podatkov
10. Možnost definicije pravil komunikacije
11. Možnost sočasne komunikacije preko razpoložljivih komunikacijskih kanalov
12. Možnost prilagoditve dinamičnih vsebin glede na segmentacijo uporabnikov
13. Možnost komunikacije v načinu avtomatiziranega procesa in v načinu kampanj
14. Možnost povezave s programom zvestobe

**Ponudnik mora naročniku predstaviti in prikazati delovanje ponujenega sistema z navedenimi funkcionalnostmi, katere se upravlja preko enotnega skrbniškega vmesnika.
Prikazati delovanje zahtevanih funkcionalnosti preko enotnega skrbniškega vmesnika v obliki “live demo”.**

**Video posnetek predstavitve ali prezentacija sistema se ne šteje kot ustrezen prikaz delovanja sistema in navedenih funkcionalnosti.**

**Ponudnik mora naročniku prikazati arhitekturo sistema, kako se bo ponujena rešitev integrirala z obstoječim PMS sistemom naročnika.**

**Klicni center**

Funkcionalnosti:

1. Agent, admin – omejene pravice dostopa
2. Beleženje logov datotek skladno z GDPR
3. Funkcija ‘agent na pavzi‘
4. Klicne kampanje - odhodni klici z možnostjo uvozov baz iz xls, csv,....
5. Možnost izbire različnih obrazcev: informacije, reklamacije, prodaja z vključeno zgodovino
6. Možnost integracije datotek na posamezno kampanjo v klicnem centru (ceniki, ponudbe...)
7. Opomniki v koledarju
8. Opomniki preko potisnega obvestila
9. Poslušaj, posreduj, šepetaj /pomoč agentu v klicu
10. Prikaz zgodovine kličočega z vsebino predhodno izpolnjenih obrazcev
11. Pošiljanje obvestil agentom - PIN koda za vstop v oddelek /čakalno vrsto
12. Ročno klicanje / samodejno klicanje (klic »na klik«)
13. Statistika poslanih SMS sporočil glede na agenta in izpolnjen obrazec
14. Statistika klicev v realnem času ter analitika vseh klicev – agenti, kampanje
15. Snemanje pogovorov skladno z GDPR, možnost prenosa posnetkov
16. Sprejem in obdelava klicev v čakalni vrsti ter možnost prijave agenta v kampanje
17. Vrsta v živo, klici v teku, status agentov – spremljanje
18. Interaktivni glasovni odziv na več ravneh (IVR) ali glasba na čakanju
19. Prilagodljivi obrazci (spustna polja, potrditvena polja, vnosna polja)
20. Možnost povezovanja z zunanjimi sistemi (API), kot so HIS, CRM,...
21. Možnost uporabe programskega telefona za potrebe agenta v klicnem centru
22. Delitev klicev komercialistom po trgih
23. Možnost hitrega zaključka klica brez vnosa podatkov
24. Statistika klicev po operaterju (odgovorjeni, spuščeni, dolžina pogovora, trajanje odmora, trajanje vnosa podatkov, trajanje »administracije itd)
25. Aplikacija in vmesniki v slovenskem jeziku
26. Možnost povezave s PMS sistemom ter CRM sistemom:
	* Avtomatiziran prikaz podatkov in zgodovine klicatelja na podlagi prepoznave kontakta klicatelja (telefonska številka, e-mail itd.)
	* Prikaz razpoložljivosti iz sistema PMS
	* Avtomatiziran vnos podatkov rezervacije v PMS sistem

**Ponudnik mora naročniku prikazati arhitekturo sistema, kako se bo ponujena rešitev integrirala z obstoječim PMS sistemom naročnika.**

**B2B modul za skupinski počitniški ter skupinski MICE segment (opcija)**

1. Sistem mora omogočati povezavo z PMS sistemom (v izogib dvojnim vnosom)
2. Možnost vnosa skupinskih rezervacij ter prenos le teh v PMS sistem
3. Možnost vnosa dodatnih storitev (najem dvoran, F&B storitve…)
4. Možnost vnosov profilov poslovnih partnerjev in kontaktnih oseb
5. Možnost priprave in pošiljanja ponudb, predračunov ter delavnih nalogov
6. Vnos opomnikov in nalog za komercialiste/aktivnosti komercialistov
7. Pregled in možnost rezervacije kongresnih dvoran
8. Orodje za interno komunikacijo

**Ponudnik mora naročniku prikazati arhitekturo sistema, kako se bo ponujena rešitev integrirala z obstoječim PMS sistemom naročnika.**

**Modul za 360° pregled gosta (opcija)**

1. Zbiranje in prikaz podatkov o dotičnem gostu (informacije o željah, navadah in preferencah posameznih gostov)
2. možnost pregleda, reagiranja in filtriranja po posameznih parametrih/specifikah
3. povezava z ostalimi naštetimi moduli

**Ponudnik mora naročniku prikazati arhitekturo sistema, kako se bo ponujena rešitev integrirala z obstoječim PMS sistemom naročnika.**