



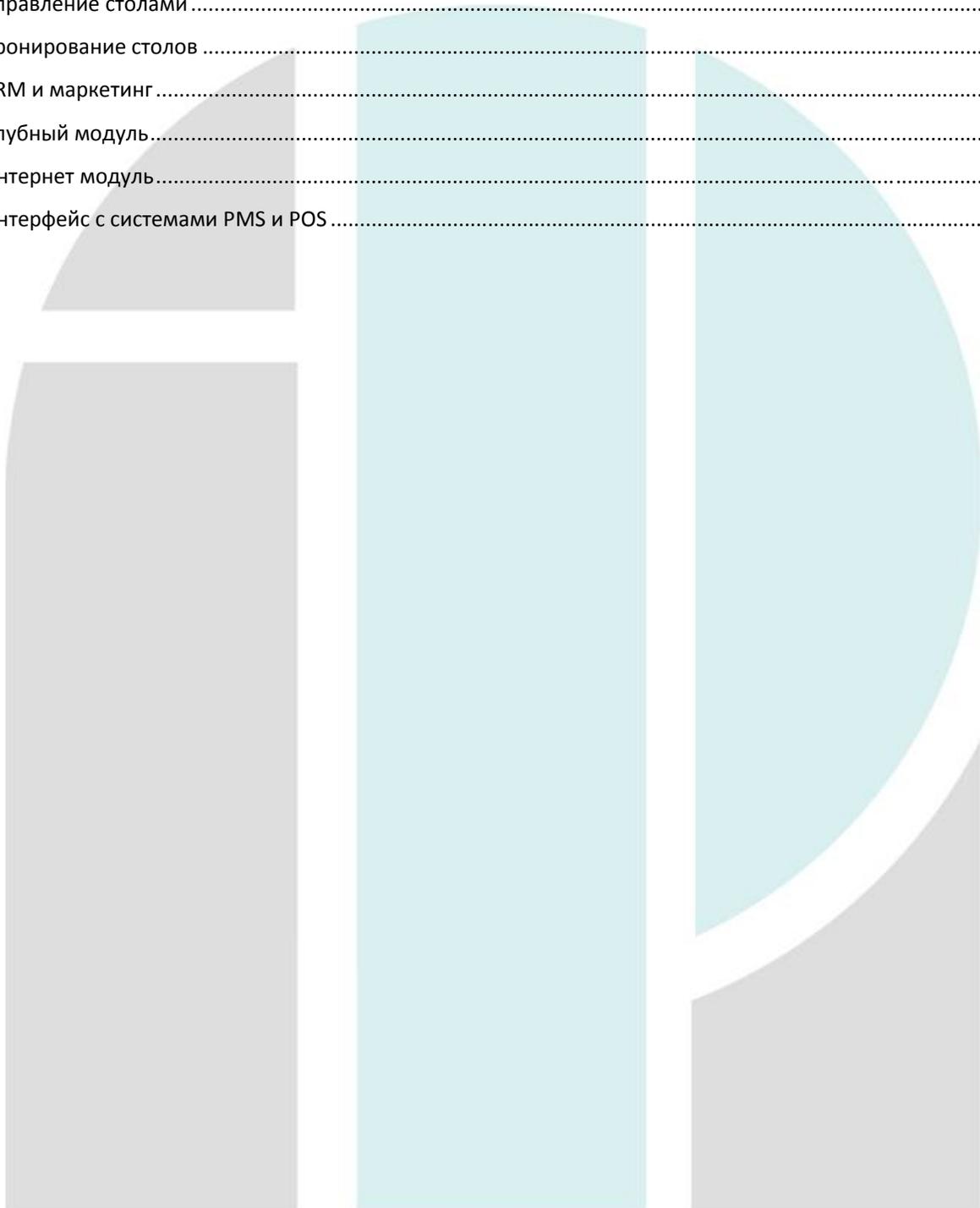
ResPAK

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 ...

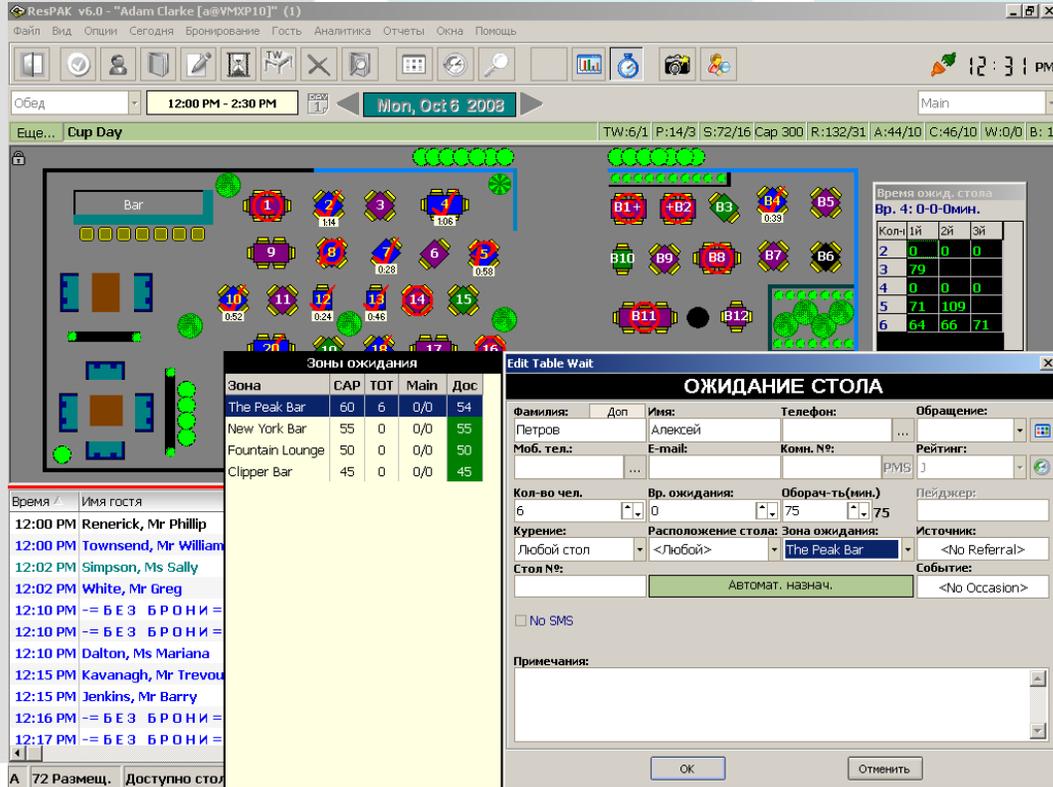
Использование системы ResPAK дает возможность повысить качество обслуживания гостей за счет персонального подхода к требованиям и запросам каждого гостя, уменьшить очереди и время ожидания, повысить эффективность использования столов, повысить контроль над ежедневными операциями в ресторане и, как результат, 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 and numbers. A 'Cup Day' window is open, showing a list of guests and their arrival times. A 'Зоны ожидания' (Waiting Zones) table is also visible, listing different bar areas and their capacity. The 'Edit Table Wait' window is open, showing details for a table assignment, including guest name, phone number, and table location.

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 =

Кол-во чел.	Вр. ожидания:	Оборач-ть(мин.)	Пейджер:
6	0	75	75

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							7 - 01:30 PM - Marks, Mr Ronald										
B12	4							2 - 01:15 PM - Dimitry, Mr Vind										
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

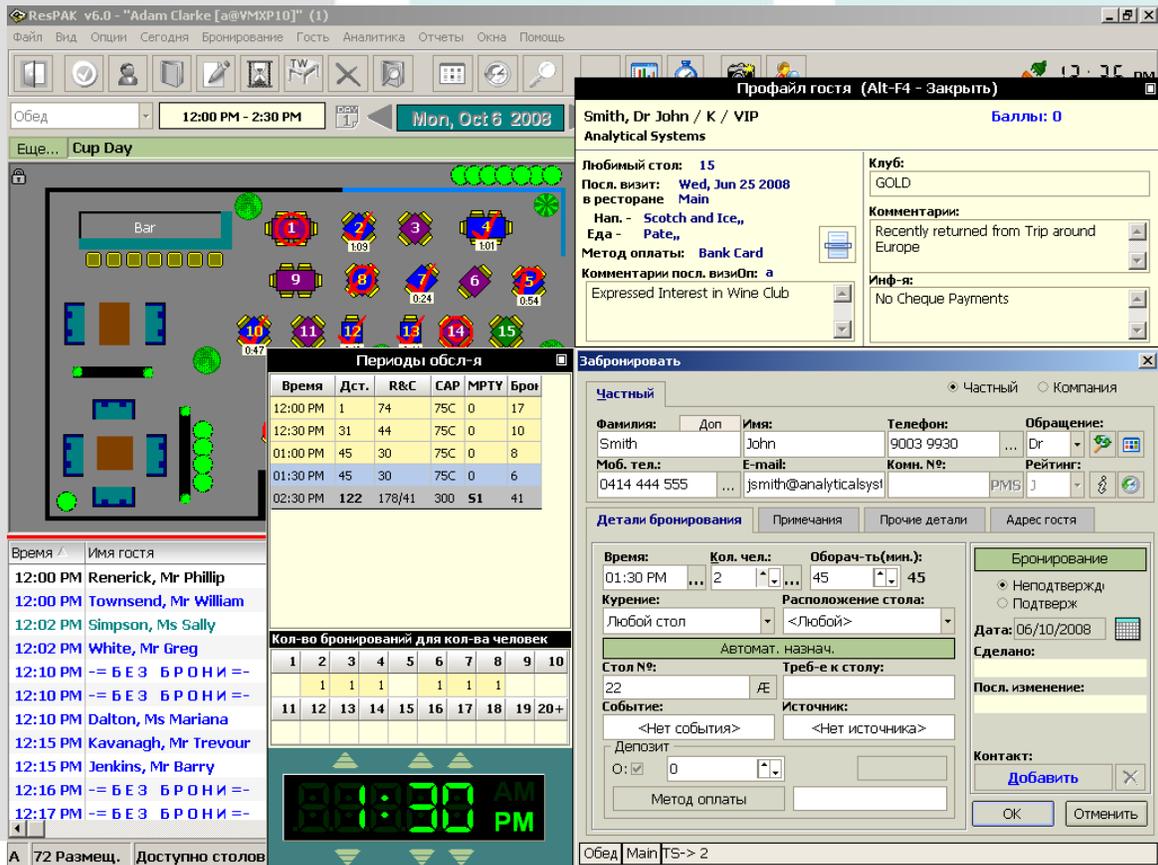
Ожидание стола 1x6

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 section for the current time and date, showing 'Обед' (Lunch), '12:00 PM - 2:30 PM', and 'Mon, Oct 6 2008'. Below this is a 'Cup Day' indicator.
- 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 waiting for service, including names like 'Renerick, Mr Phillip', 'Townsend, Mr William', and 'Simpson, Ms Sally'. Below this is a 'Кол-во бронирований для кол-ва человек' (Number of reservations for number of people) table.
- Right Side:** A 'Профиль гостя' (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). Below this is a 'Забронировать' (Book) window with fields for 'Фамилия' (Surname), 'Имя' (Name), 'Телефон' (Phone), 'Обращение' (Title), 'Моб. тел.' (Mobile phone), 'E-mail', 'Комм. №' (Com. No.), and 'Рейтинг' (Rating). It also has a 'Детали бронирования' (Booking details) section with fields for 'Время' (Time), 'Кол. чел.' (Number of people), 'Оборач-ть(мин.)' (Turnover), 'Курение' (Smoking), 'Расположение стола' (Table location), 'Стол №' (Table No.), 'Событие' (Event), 'Источник' (Source), 'Депозит' (Deposit), and 'Метод оплаты' (Payment method). There are also buttons for 'Бронирование' (Booking) with options like 'Неподтвержд' (Unconfirmed) and 'Подтверж' (Confirmed), and a 'Добавить' (Add) button.

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

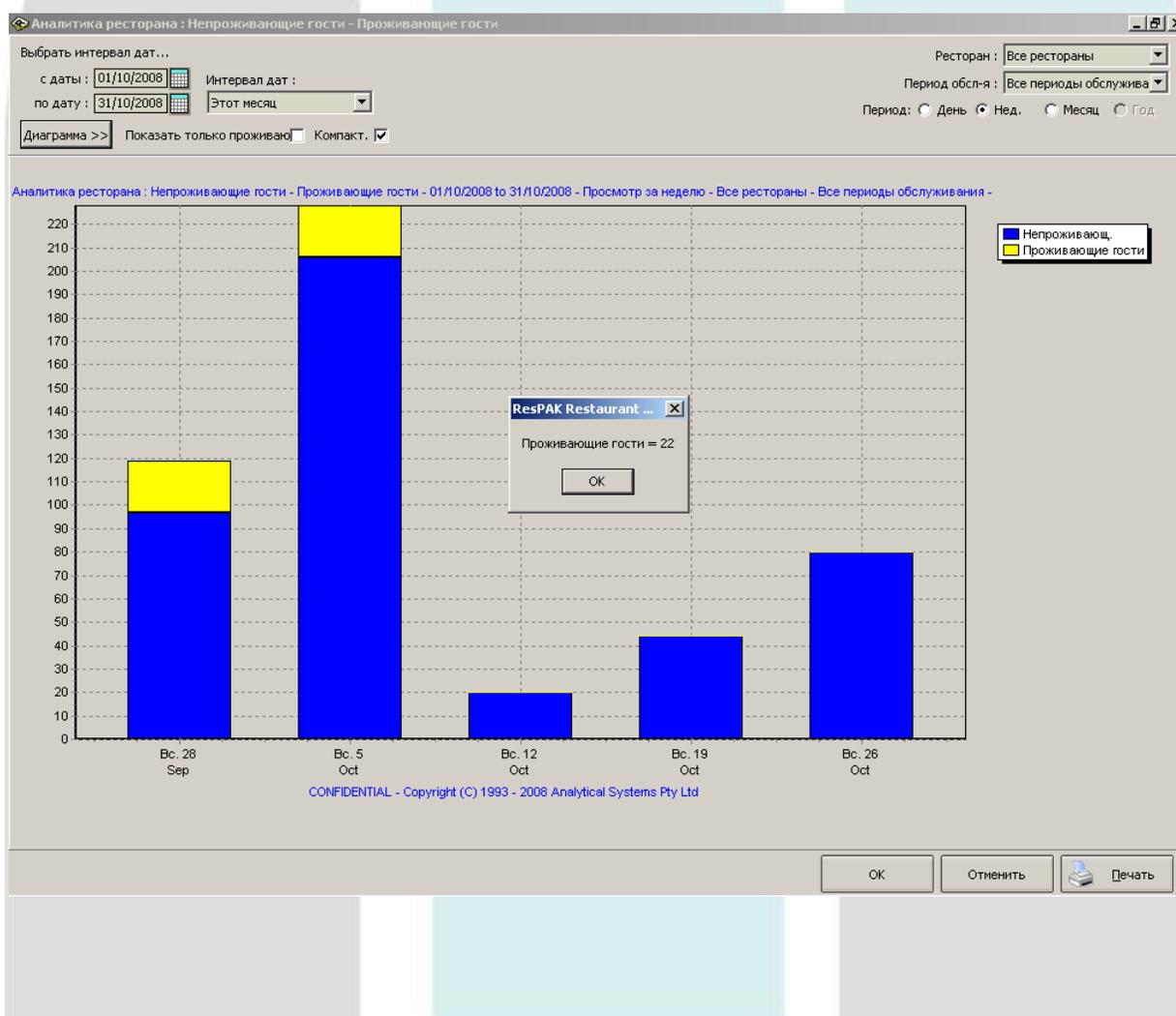
Опции отчета: Показать доп. информ-ю?

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.