

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
«ОБЩЕСТВЕННОЕ СОДЕЙСТВИЕ»**

**МОДЕРНИЗАЦИЯ ЭКОНОМИКИ
РОССИИ И СТРАН СНГ**

ЧАСТЬ II

***Материалы международного конгресса
г. Волгоград, 18–19 марта 2010 г.***

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОТЕЛЕЙ ПРИ МОДЕРНИЗАЦИИ
СТРУКТУРЫ ОТЧЕТНОСТИ И ПРЕОДОЛЕНИИ
ЭКОНОМИЧЕСКОГО КРИЗИСА

Rocco Forte Collection – коллекция отелей пять звезд в России и за рубежом. Главный офис находится в Лондоне, а российскими отелями компании являются известные отели «Англетер» и «Астория» в Санкт-Петербурге, относящиеся к отелям категории пять звезд и пять звезд делюкс. В Москве также функционирует региональный офис по продажам и маркетингу, отвечающий за продвижение отелей коллекции в России и СНГ. В период мирового финансового кризиса российские отели высокого класса пострадали из-за снижения объема туристических и деловых поездок, а также изменившейся ценовой политики.

В настоящих финансовых условиях и в период волатильности на рынке гостиничных и туристических услуг необходима оптимизация деятельности всех служб отеля, включая службу маркетинга и продаж. Очень важно вовремя анализировать складывающуюся ситуацию, делать прогнозы и определять стратегические и тактические планы продвижения отелей с возможностью внесения в них быстрых корректировок.

В связи с этим в середине 2009 года специалисты по информационным технологиям компании Rosco Forte совместно с директорами по маркетингу отелей и известным итальянским компьютерным холдингом успешно разрабатывают и внедряют во всех 13 отелях коллекции систему приготовления аналитической отчетности по продажам и маркетингу на базе существующей отельной платформы Protel – аналогу Opera, Fidelio и т.д. Эта программа позволяет каждому отелю получать не только информацию о своей деятельности, но и о деятельности других отелей коллекции и делать выводы об общем состоянии бизнеса. Созданная встроенная система генерации маркетинговых отчетов различных видов, в том числе статистических позволяет следить за выполнением установленных бюджетов и за соответствием поставленным целям (например, позволяет оценить количество ночей, проведенных гостями из России, в отелях Санкт-Петербурга за конкретный период времени и сделать выводы о работе конкретных менеджеров по продажам отеля, отвечающих за этот регион).

Программа генерации отчетов характеризуется следующими особенностями:

- Создает веб-отчетность он-лайн.
- Ежедневно обновляет статистику из Протеля.
- Позволяет работать и с финансовым (с мая по май) и с календарным годом.
- Производит отчеты в национальной валюте той страны, в которой находится отель.
- Производит сравнительную отчетность в евро или фунтах для главного офиса компании.
- Обновляет валютные курсы каждый месяц.
- Создает отчеты по уже заданным параметрам и установкам.
- Позволяет адаптировать создание отчетов под конкретные запросы пользователей программы.
- Дает возможность добавлять другие модули, в частности C&B (конференции и банкеты), не только проживание.

В настоящий момент ведется доработка программы, которая позволит осуществлять электронную рассылку по базе данных клиентов, а также выступить полноценным инструментом CRM.

Важно отметить, что точность отчетов зависит от точности занесенной в Протель информации, которую вносят служба бронирования отеля, служба регистрации гостей и т.д. Эта информация, включая новые бронирования, изменения в описаниях гостей и клиентов, отмены бронирования, экспортируется в конце каждого дня в модуль отчетности.

Отчеты готовятся на базе следующей информации:

- Базы данных гостей отеля
- Базы данных туристических агентств и корпоративных клиентов, бронирующих отель.
- Данных службы бронирования
- Всех доходов, зарегистрированных в Протеле.

Данная система производства отчетов незаменима в нынешних финансовых условиях и необходимости быстрого принятия решения и контроля эффективности деятельности отдельных менеджеров по продажам и маркетинг-менеджеров в быстро меняющейся бизнес-среде. Подобную систему можно смело рекомендовать российским и гостиничным предприятиям, особенно диверсифицированным гостиничным цепям, объединяющим несколько гостиниц в разных городах и/или странах.