



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Виртуальный консьерж для отелей



ПАЛЬМА ПЕРВЕНСТВА

АКСЕЛЕРАТОР СОЧИНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

/ Актуальность проекта

Внедрение инновационных технологий в отельном бизнесе Краснодарского края является актуальным и перспективным направлением.

Использование таких технологий, как виртуальный консьерж, позволяет отелям улучшить качество обслуживания, экономить ресурсы и привлекать новых гостей. Кроме того, виртуальный консьерж помогает оптимизировать работу с информацией

Инновационные технологии помогают отелям быть более современными и конкурентоспособными на рынке гостиничных услуг, где среди большого количества похожих услуг необходимо привлечь внимание потенциального гостя



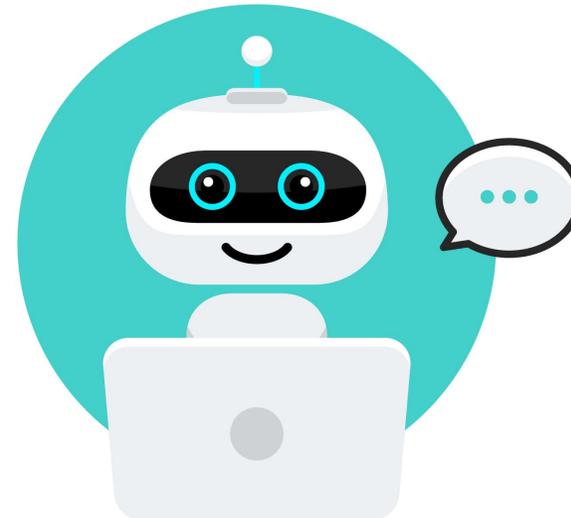
/ Проблема

Проблемы, которые имеются обычно в отеле:

1. Долгая обработка просьб гостей
2. Особые просьбы гостей, которые требуют внимания
3. Гости не знакомы с городом, в который приехали
4. Гости не знакомы с услугами в отеле, с меню ресторана и услугами СПА-центра
5. Автоматизация работы с запросами, которые поступают от гостей, обработка таких запросов
6. Незнание товара/услуги, которые гость хочет забронировать в отеле
7. Предоставление общей информации о проживании, номерах

На данный момент эти проблемы решают:

1. Администраторы на стойке регистрации
2. Консьерж в отеле (если он есть)
3. По звонку гостя в колл-центр или администратору отеля
4. Через чат-боты
5. Памятка гостя



/ Решение

Что вы предлагаете, уникальные преимущества и выгоды для клиента.

Виртуальный консьерж будет представлен в виде приложения или веб-сайта, доступного для гостей отеля. Это позволит гостям легко бронировать номера, просматривать информацию о доступных услугах и мероприятиях, а также управлять своим пребыванием в отеле.

Преимущества внедрения виртуального консьержа в отеле:

1. Улучшение качества обслуживания
2. Экономия времени и ресурсов
3. Увеличение дохода путем либо интеграции в приложение рекламы, либо продвижением дополнительных услуг в отеле
4. Повышение конкурентоспособности
5. Улучшение обратной связи
6. Сбор информации о предпочтениях гостя



/РЫНОК

Потенциал рентабельности разработки виртуального консьержа в Краснодарском крае для гостиниц и отелей достаточно высок.

На 2020 год существует 5 410 коллективных средств размещения, которые являются потенциальными клиентами разрабатываемого проекта. За первый год работы мы планируем подключить к сервису 50 гостиниц, а затем подключить к сервису не менее 500.

Конкурентные преимущества

| Проблемы | Виртуальный консьерж | Сотрудник |
|--------------------------------------|---|--|
| Затраты и нагрузка на персонал | Заменяет физический персонал, что позволяет отелю экономить на зарплате, социальных отчислениях и других затратах | Требуется выплата заработной платы и имеет график работы |
| Качество и скорость обслуживания | Предоставляет гостям более быстрый и удобный доступ к информации, что улучшает их опыт пребывания в отеле | Обслуживает клиентов по мере поступления запросов, не может отвечать одновременно двум. Качество обслуживания может меняться из-за человеческого фактора |
| Высокий уровень конкуренции на рынке | Делает отель более привлекательным для клиентов и повышает его конкурентоспособность на рынке благодаря внедрению инновационных технологий. | Зависит от квалификации сотрудников  |

/ Бизнес-модель

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| <p>Проблемы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Долгая обработка просьб гостей 2. Гости не знакомы с городом, в который приехали 3. Гости не знакомы с услугами в отеле 4. Затраты и нагрузка на персонал 5. Высокий уровень конкуренции | <p>Ключевые метрики</p> <p>Уровень удовлетворенности пользователей</p> <p>Количество решенных запросов</p> <p>Время ответа на запрос</p> <p>Точность ответов</p> <p>Количество дополнительных услуг, предложенных виртуальным консьержем</p> | <p>Ценностное предложение</p> <p>Улучшение качества и скорости обслуживания</p> <p>Экономия времени и ресурсов</p> <p>Улучшение обратной связи</p> <p>Сбор и обработка информации о гостях</p> | <p>Уникальное преимущество</p> <p>доступ 24\7</p> <p>предоставление более широкого спектра услуг гостям</p> <p>быстрое и качественное обслуживание</p> | <p>Сегменты потребителей</p> <p>Владельцы и гости отеля</p> |
| | <p>Решение</p> <p>разработка и внедрение виртуального консьержа (приложение/сайт)</p> | | <p>Каналы сбыта</p> <p>Сайт</p> <p>Соцсети</p> <p>Рекламные баннеры</p> <p>Рассылка</p> <p>Участие в выставках</p> | <p>Каналы продвижения</p> <p>прямые продажи</p> <p>услуги дилеров</p> <p>торговых представителей</p> |
| <p>Расходы</p> <p>Разработка и внедрение виртуального консьержа</p> <p>Поддержка и обслуживание</p> <p>Расходы на рекламу и продвижение</p> <p>Расходы на интеграцию с другими системами</p> | | | <p>Потоки выручки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Продажа лицензий на использование технологии виртуального консьержа 2. Предоставление услуг виртуального консьержа сторонним компаниям 3. Продажа дополнительных сервисов и услуг | |

/ Текущие результаты

- проведены проблемные интервью
- изучены конкуренты
- подготовлено описание решения



/ Планы развития

1. Разработка прототипа
2. Тестирование
3. Внедрение системы
4. Продвижение
5. Поддержка и развитие системы



/ Команда



Юлия Прудникова

Лидер проекта



Никита Марочкин

Разработка и функционал.
Дизайн.



Полина Клубникина

Маркетинг и продвижение



Ангелина Клубникина

Разработка, оптимизация

Контакты

+7 (988) 181-80-91

yulya.prudnikova.2019@mail.ru





Сентябрь — декабрь 2023 г.

г. Сочи

