



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



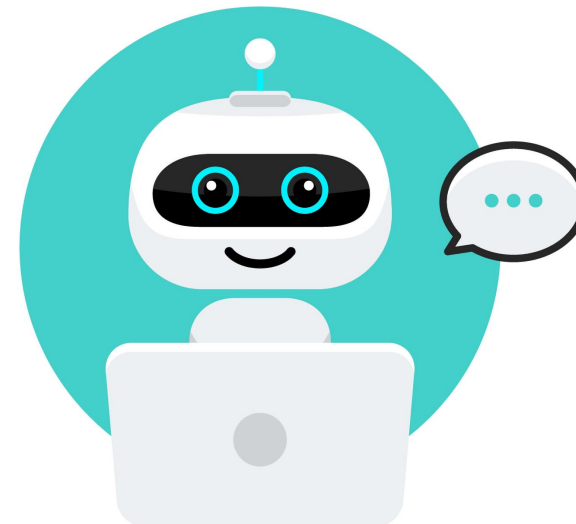
# / Проблема

## 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



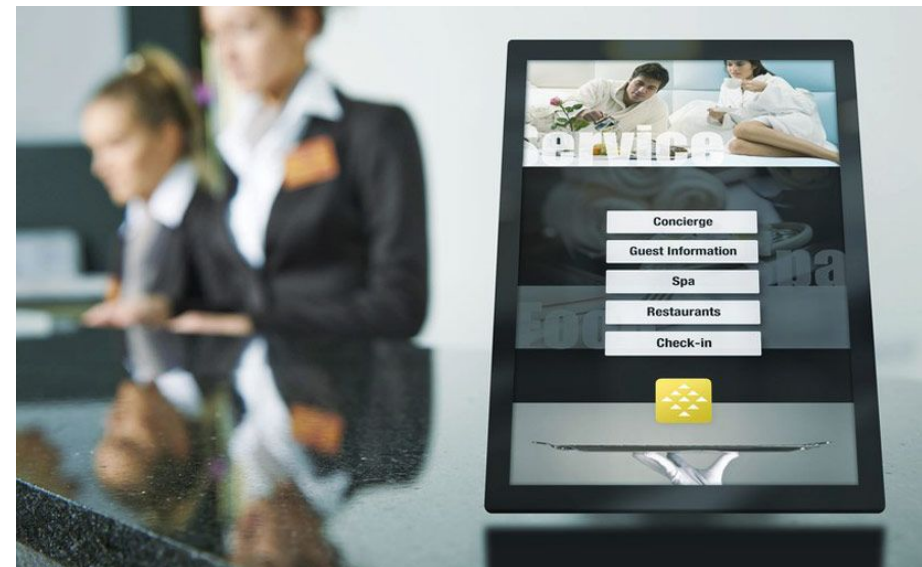
# / Решение

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><b>Проблемы</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Долгая обработка просьб гостей</li> <li>2. Гости не знакомы с городом, в который приехали</li> <li>3. Гости не знакомы с услугами в отеле</li> <li>4. Затраты и нагрузка на персонал</li> <li>5. Высокий уровень конкуренции</li> </ol>	<p><b>Ключевые метрики</b></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><b>Ценностное предложение</b></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><b>Уникальное преимущество</b></p> <p>доступ 24\7</p> <p>предоставление более широкого спектра услуг гостям</p> <p>быстрое и качественное обслуживание</p>	<p><b>Сегменты потребителей</b></p> <p>Владельцы и гости отеля</p>
	<p><b>Решение</b></p> <p>разработка и внедрение виртуального консьержа (приложение/сайт)</p>		<p><b>Каналы сбыта</b></p> <p>Сайт</p> <p>Соцсети</p> <p>Рекламные баннеры</p> <p>Рассылка</p> <p>Участие в выставках</p>	<p><b>Каналы продвижения</b></p> <p>прямые продажи</p> <p>услуги дилеров</p> <p>торговых представителей</p>
<p><b>Расходы</b></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><b>Потоки выручки</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продажа лицензий на использование технологии виртуального консьержа</li> <li>2. Предоставление услуг виртуального консьержа сторонним компаниям</li> <li>3. Продажа дополнительных сервисов и услуг</li> </ol>	

# / 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

