

Практика успешных проектов

Система автоматизации многопрофильного развлекательного комплекса

Единая система обслуживания клиентов внедрена в РЦ «Универсал». Уникальность системы заключается в том, что теперь посетители развлекательного комплекса могут оплачивать все услуги с помощью единой депозитной карты, которая приобретается и пополняется на входе в РЦ. Данная технология позволила решить сразу несколько задач. Клиенты получили скорость и точность обслуживания и расчетов. Администрация получила новые рычаги управления, теперь «товар» не может пройти мимо кассы, а также сократилось число «неплательщиков». Подробнее о новом проекте читайте в данной статье.

Характеристика объекта

РЦ «Универсал» — это 4-х этажное здание, 2 этажа которого занимает боулинг (18 дорожек «Brunswick»), бильярд (американский пул, русская пирамида), спорт-бар (трансляции спортивных событий на большом экране) и Интернет-кафе. В РЦ «Универсал» есть также ночной клуб с концертной площадкой, оборудованный качественным мощным звуком и лазерно-световыми эффектами, вместимостью 500 человек. Кроме того, в РЦ «Универсал» имеются фитнес-центр, ресторан и сауна. Меню представлено европейской кухней. Режим работы РЦ «Универсал» — круглосуточный.

Бизнес-задачи

В 2006 году руководство компании «Астория» выбрало новую бизнес-модель управления своим развлекательным комплексом. Было принято решение о внедрении централизованной системы обслуживания клиентов с возможностью ведения управленческого учета в РЦ «Универсал», в состав которого входят предприятия с разными формами обслуживания и спецификой работы. К системе предъявлялось несколько требований. Особенно остро стоял вопрос о введении единой управленческой системы, которая позволит контролировать действия персонала, движение материальных и финансовых потоков. Данная система также должна оперативно предоставлять данные о клиентах всего развлекательного центра. В результате нескольких этапов открытого тендера было выбрано комплексное решение, предложенное экспертами компании «ДатаКрат».

Компания-заказчик: ООО «Астория»
Компания-исполнитель: ООО НПФ «ДатаКрат»
Объект автоматизации: развлекательный центр «Универсал»
География: Россия, Магнитогорск
Площадь: 6 000 кв.м.
Вместимость: 2000 человек.
Внедренное решение: Комплексное решение на основе программно-аппаратных продуктов компаний UCS (R-Keeper, GameKeeper) и «ДатаКрат» (БАРС-Фитнес)



Описание решения

Компании-собственнику была предложена новая система обслуживания, которая до этого ни разу не применялась на рынке региональных развлекательных центров. Ключевая идея заключалась во введении новой платежной системы депозитного расчета. Эта система подразумевает полное исключение оборота денежных средств внутри РЦ, что, в итоге, помогает решить проблему неправомерных действий персонала. Технология обслуживания организована следующим образом: при входе в РЦ «Универсал» посетитель получает платежную карту, на счет которой вносит денежные средства. Эта карта используется в дальнейшем для расчета на территории всего развлекательного комплекса, в любой точке обслуживания. Когда депозит исчерпан, клиент может пополнить счет в специально оборудованных кассах пополнения, а остаток денежных средств получить на выходе. При повторном посещении заведения клиент может использовать полученную ранее карту. В случае проведения концертов входная плата снимается при регистрации платежной карты на турникетах входной группы согласно установленному тарифу.

В задачи системы также входит построение единой технологической цепочки сбора, обработки, хранения и представления информации от принятия заказа у клиента до получения аналитических отчетов на уровне центрального офиса корпорации, поэтому система позволила управляющим контролировать все бизнес-процессы предприятия и вести оперативный учет продуктов и услуг. Данное решение разработано и реализовано силами компании «ДатаКрат» с использованием собственных разработок, а также программных продуктов компании UCS. Система состоит из нескольких модулей (R-Keeper, Delivery, PoolJet, StoreHouse, БАРС-Фитнес), каждый из которых отвечает за конкретный бизнес-процесс, а вместе они объединены единой системой безналичных счетов на базе GameKeeper.

Результат

В результате внедрения системы зафиксировано значительное сокращение времени расчетно-кассовых операций, за счет исключения оборота наличных денег, что привело к увеличению скорости обслуживания каждого конкретного клиента. Решены задачи по достижению максимального учета оказанных услуг и полученных в связи с этим денежных средств. Также удалось исключить ситуации, свойственные кредитным схемам, когда клиент отказывается платить за оказанные услуги, ссылаясь на отсутствие денег. «Внедрение новой системы позволило нам увеличить объем выручки на 35%, в пользу этого сыграло сразу несколько факторов. Во-первых, нам удалось исключить фактор неправомерных действий со стороны персонала. Во-вторых, значительно увеличилась скорость и точность обслуживания клиентов, а это напрямую повлияло на увеличение число лояльных клиентов», — сообщила о результатах внедрения Валентина Дубинина, главный бухгалтер РЦ «Универсал». Так



Проект предоставлен компанией «ДатаКрат»



Проект предоставлен компанией «ДатаКрат»

