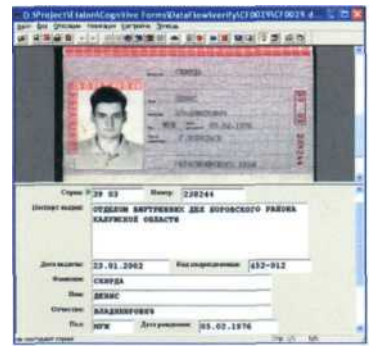
С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ... ГОСТИНИЦА?

Театр, как известно, начинается с вешалки, а с чего начинается гостиница? Естественно, со службы размещения! И первое впечатление о гостинице складывается в момент оформления документов на заселение,



Стандартная процедура регистрации постояльцев в гостинице включает в себя заполнение посетителем анкеты, прием документов, ручной ввод сотрудником гостиницы данных из бумажных документов в автоматизированную систему, проверку правильности введенных данных, а также, при необходимости, ксерокопирование документов. Традиционно и мучительно... долго. Добавьте сюда: переключение внимания сотрудника службы размещения с посетителя на механический ввод данных; возможное отсутствие среди вводимой информации фотографии и подписи владельца, что может привести к сложностям в идентификации предъявителя документов; ошибки ввода и контроля данных, связанные с влиянием человеческого фактора; неудовлетворительное качество большинства ксерокопий, — и вы получаете полный «букет» отрицательных эмоций. Как вы думаете: как это скажется на имидже гостиницы? Решение проблемы существует — программный продукт российской компании высоких технологий «Cognitive Forms», а называется он «Cognitive Passport».

«Cognitive Passport» решает проблему ручного ввода данных, автоматизируя процесс ввода и обработки документов, удостоверяющих личность.

Все это позволяет существенно сократить время ожидания клиента при оформлении регистрации. Пока документы посетителя автоматически сканируются и распознаются, сотрудник сможет пообщаться с клиентом, выяснить необходимые сведения для выбора подходящего номера и т.п. Тем самым, параллельно, выполняются два действия — общение с гостем и регистрация его документов. Практически мгновенно оформляется карта гостя с фотографией. Такую карту постоялец почти наверняка возьмет с собой домой в качестве сувенира, а это дополнительная и лучшая реклама для гостиницы. Легко и достоверно идентифицируются постояльцы гостиницы (по их фото) при выдаче ключей от номера, заказе различных услуг и т.п. Тем самым уровень общей безопасности повышается. Вести полное протоколирование всех операций, произведенных сотрудником службы размещения. Автоматически формировать необходимую отчетность.

Поскольку «Cognitive Passport» интегрирован с основными системами управления, используемыми в гостиницах, он также позволяет организовать электронный архив отсканированных документов. Это дает возможность в любой момент извлечь из памяти компьютера образ документа посетителя, когда-либо останавливавшегося в гостинице.

Кстати, это уже из области сферы пассивной безопасности гостя средства размещения. Не дай Бог, что с ним что-то произошло в городе: оказались утерянными документы или их украли — здесь на помощь придет программный продукт «Cognitive Passport».

Можно ли сказать, что система «Cognitive Passport» — это тот случай, когда вопрос выбора («брать или не брать») не стоит?

Отвечаем: Да! Это та самая ситуация — надо признать, редкая, — когда безальтернативный выбор только в «плюс». Ставить такую программу просто необходимо.

В каком бы стиле ни была оформлена гостиница — будь то хай-тек с автоматически открывающимися створками стеклянных дверей или классический вариант со швейцаром в стиле ретро у входа, — в любом случае доминирующими останутся первые впечатления, которые получит гость. И как показывает опыт, высокотехнологичная «изюминка» оказывается здесь весьма не лишней.

P. S. Более подробную информацию о продукте можно получить в компании «Cognitive Technologies» и на сайте www.CognitiveForms.ru