

7.2 Комунікаційні технології в туризмі

Сектор туризму завжди виявляв свою стійкість, і хоча попит на міжнародні подорожі зараз залишається стабільним, внутрішній туризм багатьох країн значно зміцнюється. Країни шукають шляхи перезавантаження, відновлення довіри відвідувачів і зміни форми туризму після COVID-19. Зараз настав час для індустрії туризму та урядів посилити координацію зусиль, які відновлять сектор і створять структурні перетворення, необхідні для побудови міцнішої, стійкої та стійкої економіки туризму.

Туризм – це індустріальна галузь, якій зараз багато країн світу приділяють багато уваги. Туристичний сектор стимулює економіку до зростання. Крім того, перевага туристичного сектора полягає в його здатності збільшити кількість іноземної валюти та стимулювати інші сектори бізнесу, такі як домашнє господарство, промисловість. Таким чином, розвинені країни і країни, що розвиваються, продовжують розвиватися і підвищувати якість туризму своєї країни.

Якісне обслуговування клієнтів — це відчуття того, що вас цінують або чують. Іноді це нематеріальна складова того, чому гість може віддати перевагу одному туристичному або гостинному постачальнику над іншим. У якісному обслуговуванні клієнтів всі моменти є критично важливими факторами для успіху туризму. Це як засіб задоволення постійно зростаючих очікувань клієнтів та спосіб досягнення прибутковості бізнесу.

Ефективний зв'язок із громадськістю та комунікація є важливими для забезпечення постійного заспокоєння та впевненості, щоб забезпечити довіру зацікавлених сторін. Засоби масової інформації прагнуть достовірних даних та порад щодо того, як рухатися вперед у невизначені часи. Бренди, які зараз активні, завдяки ідейному лідерству та креативному контенту, забезпечать найкращу позицію.

Особливості туристичного продукту впливають на використання та ефективність традиційних інструментів маркетингової комунікації, таких як реклама, виставки тощо, у презентації DESTINATION масового туризму та, з іншого боку, на можливу перевагу використання нових сучасних тенденцій та інструментів маркетингової комунікації. Залучення технологічних компаній, які вдосконалюють комунікацію готелів з гостями, опрацьовують досвід гостей і покращують підзвітність персоналу в індустрії гостинності є новим трендом в налагодженні комунікацій в індустрії гостинності. Дослідники визнали, що технології стали основним компонентом розширення ринків, і визначили цілі маркетингові стратегії навколо глобального доступу до технологій.

Розглянемо детальніше принципи роботи однієї з таких технологічних фірм – англійської компанії *Monscierge* (Лондон), яка з 2009 року змінює гостинність. Їхня діяльність розгорнута в понад 45 країнах і охоплює понад 26 мов. Основна місія полягає в тому, щоб допомогти партнерам налагодити кращі стосунки з клієнтами. *Monscierge* надає відзначену нагородами платформу SaaS для брендів гостинності та охорони здоров'я для підключення та спілкування.

Дана програмна платформа, побудована на *Experience Engine*, дає змогу організаціям надавати контент через численні цифрові точки взаємодії, що покращує лояльність, збільшує дохід та ефективність роботи. Завдяки запатентованій технології та широкому спектру способів доставки бренди можуть надати будь-кому особистий досвід. *Monscierge* сприяє створенню чудового досвіду для гостей та допомагає вирішувати проблеми, з якими щодня стикаються готелі та житло для відпочинку. Платформа допомагає підвищити комунікацію, підзвітність персоналу та покращити якість обслуговування гостей, водночас збільшуючи дохід.

За допомогою *Stay Enhancements* менеджери готелю можуть пропонувати послуги, збільшувати продажі або демонструвати продукти для отримання додаткового прибутку. Унікальні послуги, які надаються або відправляються гостям, створюють спогади, покращують відгуки гостей і можуть отримати додатковий дохід. Враження гостей завжди є визначальним фактором у рейтинзі

готелю. Компанія надає інструменти, які допомагають монетизувати враження, які створюють кращий досвід для гостей. Такі функції забезпечують прибуток і спілкування, пропонуючи гостям фантастичне перебування.



Branding and UX

Award-winning user experience and branding possibilities.



Communication

Share messages with guests that drive action and revenue.



Concierge

Show local flavor by curating local area recommendations



Experiences

Enable guests to book excursions and activities.

Рисунок 1. Можливості платформи компанії Monscierge

Розділ «Брендинг» містить інформацію про відзначення нагородами готелю та можливості брендингу. Розділ «Спілкування» дозволяє поділитися повідомленнями з гостями, які спонукають до дій і прибутку. Наступний розділ «Консьєрж» – для демонстрації місцевого колориту. Тут розміщуються рекомендації щодо місцевості та локації готелю. У розділі «Досвід» гості мають змогу забронювати екскурсії та заходи.

Компанія знайшла рішення для потокової трансляції готельного телебачення в номері готелю. Вони пропонують сучасний досвід потокової передачі та відмову від кабелю. Гості зможуть насолоджуватися нескінченними розвагами, якщо готель відмовиться від кабелю або надасть наявну підписку на преміальне телебачення на платформі своїм гостям.



Рисунок 2. Приклади преміального телебачення в готелі

Сучасні готелі мають надавати інформацію про заходи та події, які можуть зацікавити гостей на території або за її межами. Задля вирішення такого нагального питання компанія пропонує платформу, яка допоможе вам виділити та монетизувати події.

Підвищення ефективності персоналу залежать від можливості бачити відгук вчасно та відреагувати на нього. Дана платформа покращує час відгуку на 50%. І в середньому показники задоволеності гостей зростають на 1,1 бали, а деякі готелі повідомляють про зростання доходу на середній номер на понад 10%.

Connect Messaging Includes



Guest Messaging

Communicate with guests through automated and managed SMS text messaging.



Guest Pre-Check

Speed up and jump start your guests' check-in process with a responsive web link.



Digital Directory

Responsive website providing on-site amenities, digital compendium and local recommendations.



Connect Staff

Service request management to communicate, track and resolve guest and staff service requests.

Рисунок 3. Способи онлайн комунікації в системі

Для ефективної комунікації з гостями створено спеціальний онлайн чат для автоматичної відправки повідомлень. Для прискорення процесу реєстрації та поселення гостей є спеціальний розділ з відповідним посиланням для попереднього поселення. Цифровий довідник доцільно замінити допомагає контролювати поточні витрати на друк і додає інтерактивність із можливістю надання негайних оновлень про спеціальні пропозиції та акції. Єдине веб-посилання за допомогою SMS, електронної пошти або QR-коду надає гостям доступ до зручностей вашого помешкання, місцевих рекомендацій, подій і спілкування.

До переваг використання такої онлайн-комунікації можемо віднести:

- Виокремлення зручностей для проживання, покрокові рекомендації, події тощо.
- Завантаження додатку на телефон чи планшет не потрібно.
- Доступ через веб-посилання, яке надсилається через SMS або QR-код.
- Заміна друкованих матеріалів, які зазвичай знаходяться в кімнаті.

- Миттєве оновлення.

Захист персональних даних гостей є пріоритетом для готельного бізнесу. Тому задля збереження конфіденційності гостей їхні дані гостя оновлюються та знаходяться під захистом постійно.



Erase & Reset

Guest data and logins are securely removed with automatic erase functionality.



Apple Security

Built to keep your data secure.



Platform Security

SSL/TLS security with automatic CI/CD pipelines and self-controlled auth.

Рисунок 4. Захист персональних даних гостей

Дані гостей та персональні логіни видаляються автоматично системою кожні 3 секунди. Окремо пропонується захист для користувачів програмного забезпечення Apple. Вся інформація, розміщена на інтерактивній платформі, постійно захищена та під контролем.

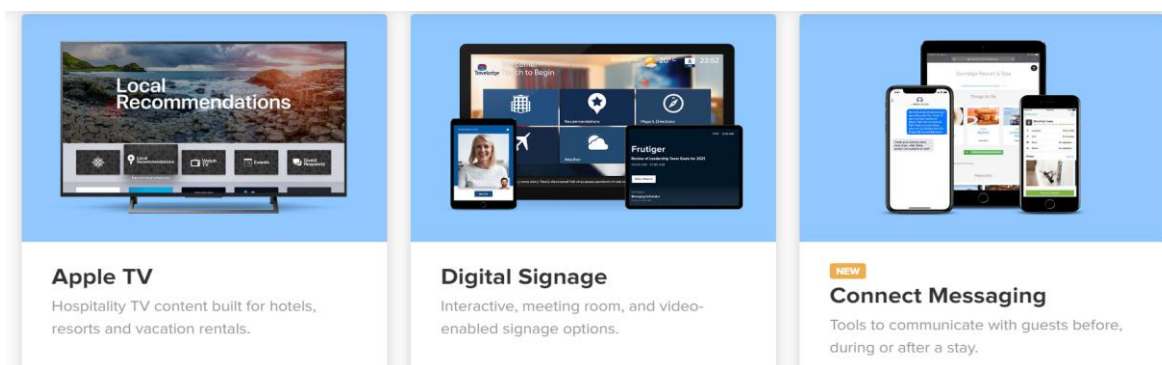


Рисунок 5. Цифрові інструменти в готельному сервісі

Індустрія гостинності забезпечує доступ гостей до високоякісного інтернету та телебачення. Apple TV є частиною готельного телебачення, яке створене для довгострокової і короткострокової оренди готелів. Три роки поспіль Apple TV отримує нагороду за найкраще рішення для готельного телебачення. *Apple TV for Hospitality* дозволяє підвищити рівень задоволеності гостей і зменшити витрати. Сучасне потокове рішення для телевізійних систем готелю забезпечує гнучкість, економію коштів і покращує враження від гостей. Для його інсталяції необхідно підключити його до телевізора, і все готово. Apple

TV для гостинності від Monscierge допомагає гостям отримати задоволення від перегляду улюблених програм, неймовірний досвід, відчуваючи справжню гостинність готелю та залишаючись впевненими у безпеці власних даних.

Ще одним цікавим та новим елементом є *Connect Signage* — це відзначене нагородою цифрове табло, створене для обміну інформацією, спілкування та трансформації даних стосовно послуг готелю. Інтерактивний сенсорний екран *Digital Signage* надає інформацію про власність, рекомендації, погоду, рекламу тощо. Він надає змогу керувати приміщеннями для зустрічей і конференц-залів за допомогою планшетів, які відображають деталі зустрічі.

Connect Lobby — це цифрова віртуальна консьєрж-платформа, створена для демонстрації та просування послуг готелю. Вона демонструє місцеві рекомендації, рейси, карти, погоду та події тощо.

Можемо виокремити наступні особливості віртуальної консьєрж-платформи:

- Зменшує трафік на стійці реєстрації
- Керується через Інтернет
- Багатомовна підтримка 26+ мов
- Надає можливості спонсорства або реклами
- Підтримує вертикальне або горизонтальне кріплення
- Додаткові екрани 32", 42" або 55"
- Дозволяє підключати власні пристрої.

Віртуальна консьєрж-платформа сприяє підвищенню продаж, популяризує внутрішні послуги, наприклад ресторани і кафе. Менеджер готелю може керувати рекламними акціями та відображати змінний вибір реклами за допомогою простого у використанні інструмента керування. Дана технологія дозволяє скоротити час очікування на стійці реєстрації на 20% або більше. За допомогою *Connect Lobby* гості можуть знайти інформацію, отримати місцеві рекомендації, переглянути зустрічі чи події тощо. Готелі зазвичай використовують понад 20 інтерактивних дисплеїв *Connect Lobby* одночасно, розташованих у вестибюлі, конференц-залах, зонах загального користування та

гостьових кімнатах. Такі вивіски можуть бути представлені в горизонтальному або вертикальному форматах і в різних розмірах. Connect Lobby — це цифрова консьєрж-платформа, яка відповідає ADA, створена для демонстрації діяльності та послуг готелю. Існують різноманітні форм-фактори, розміри та варіанти апаратного забезпечення для інтерактивних і неінтерактивних вивісок.

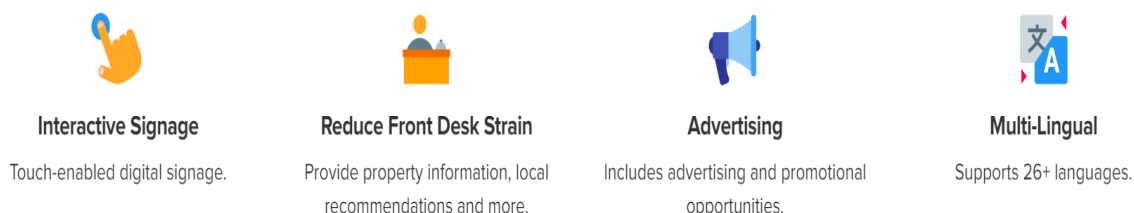


Рисунок 6. Можливості інтерактивних дошок

Monscierge допомагає створювати бренди та гостей за допомогою гостинних рішень для кожного етапу подорожі гостя. Прикладом визнання діяльності Monscierge є відомі світові компанії, які мають успішний досвід використання цих технологій у своїй діяльності.



Рисунок 7. Компанії-користувачі технологій Monscierge

Для ефективного спілкування з гостями розроблена платформа *Connect Messaging* — це повна платформа для обміну повідомленнями та інформацією для персоналу, щоб спілкуватися з гостями до, під час або після перебування.

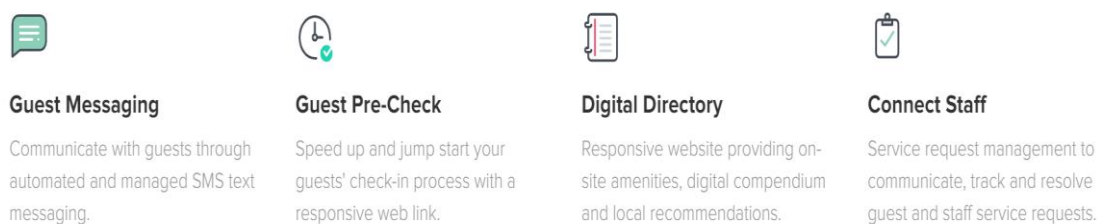


Рисунок 8. Складові платформи Connect Messaging

Спілкування з гостями відбувається за *SMS-повідомлень*. Обмін текстовими повідомленнями є ефективним способом спілкування, оскільки взаємодії є віртуальною і не вимагає фізичної присутності гостя, не відволікаючи його від відпочинку. Система розсилки SMS-повідомлень гостям – автоматизована та дозволяє скоротити час реєстрації на 40%. Така система забезпечує двосторонній зв'язок.

Завдяки функції *Pre-Check* персонал скорочує час реєстрації гостей на 40% завдяки автоматизації. Крім того, вона є зручною для мобільних пристроїв, оскільки веб-посилання для початку попередньої перевірки надсилається гостю електронною поштою або SMS. На веб-сайті містяться дані про реєстрацію заїзду, надіслані в готель для підтвердження. Система є сертифіковано Opera та інтегрується з багатьма системами PMS. Щодня системою може надсилатися шість мільярдів SMS-повідомлень. Цифровий обмін повідомленнями надає цінні можливості обслуговування, підвищує задоволеність гостей і перехоплює потенційно шкідливі відгуки.



SMS Messaging

Communicate before, during or after a stay with SMS.



Real-Time

Advanced workflows and automation for real-time insight.



Guest Pre-Check

Skip the line with a PreCheck process to speed up guest check in.



Easy to Start

No app to download and easy to get started.

Рисунок 9. Можливості онлайн-взаємодії з гостями готелю

Функція *Смс-повідомлення* дозволяють спілкування з гостем до, під час та після виселення готелю. Функція *Реальний час* дозволяє контролювати розширені робочі процеси та автоматизувати дані для аналізу в реальному часі. Опція *Попередня перевірка гостей* забезпечує пропуск черги за допомогою процесу PreCheck, щоб пришвидшити реєстрацію гостей.

Цифровий каталог, розроблений для настільних і мобільних пристроїв, забезпечує повну взаємодію з помешканням, включаючи можливість переглядати рекомендації, події, створювати запити або навіть замовляти обслуговування номерів.

**Built for the Web**

Responsive web built for the desktop, tablet, or mobile.

**Digital Directory**

Replace expensive printed in-room materials with a digital version.

**Highlight Details**

Showcase local recommendations, amenities, and more.

**Easy Management**

Works with other Monscierge tools and managed via the web.

Рисунок 10. Цифровий довідник

Це адаптивна веб-розробка, створена для настільного комп'ютера, планшета чи мобільного пристрою, яка замінює дорогі друковані матеріали в номері цифровою версією. Цифровий довідник взаємодіє з іншими інструментами Monscierge та керується через Інтернет. Вся інформація обробляється в реальному часі. Менеджери мають можливість обробляти запити на обслуговування та спілкування гостей і персоналу в реальному часі. Крім того, цифровий довідник придатний для мобільних версій для iOS та Android, дозволяє планувати і надсилати автоматичні відповіді, зберігаючи детальні звіти та аналітику.

**Real-Time Communication**

Mobile solution for iOS or Android to handle real-time communication.

**Service Request Management**

Manage and resolve guest and staff service requests.

**Escalate**

Add escalations, scheduling, triggers and automated replies.

**Analytics**

Report and track analytics.

Рисунок 11. Можливості для управління комунікацією в готелі

Таким чином, зазначені інформаційні технології підвищують ефективності персоналу, покращують час відповіді на запит на 50% . Персонал може керувати завданнями та безпосередньо відповідати на запити гостей, контролювати час відповіді та оптимізувати командні завдання. *Connect Staff* допомагає забезпечити задоволеність гостей і організувати робочі процеси ефективніше. Зростають показники задоволеності гостей та дохід за номери в середньому на 10%. Програмне забезпечення має мобільне рішення для iOS або Android для спілкування в реальному часі, що дозволяє керувати та вирішувати запити гостей і персоналу. Опції планування, тригери та автоматичні відповіді полегшують комунікацію з гостями, а розділ Аналітика допоможе звітувати та відстежити аналітику.