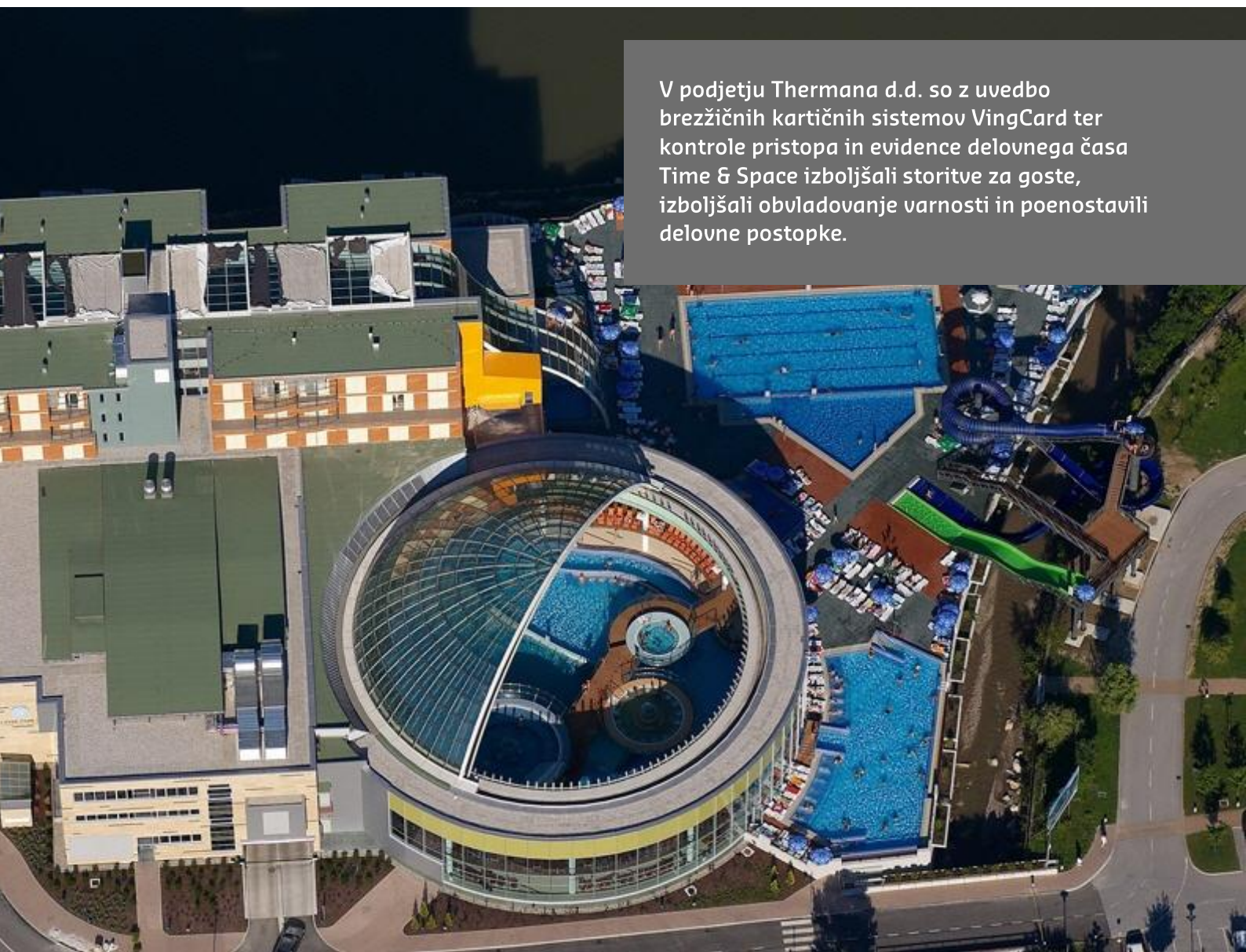


# SPICA

## TIME SPACE

V podjetju Thermana d.d. so z uvedbo brezžičnih kartičnih sistemov VingCard ter kontrole pristopa in evidence delovnega časa Time & Space izboljšali storitve za goste, izboljšali obvladovanje varnosti in poenostavili delovne postopke.



Visok standard hotelskih storitev

  
THERMANA  
Laško

## Cilji

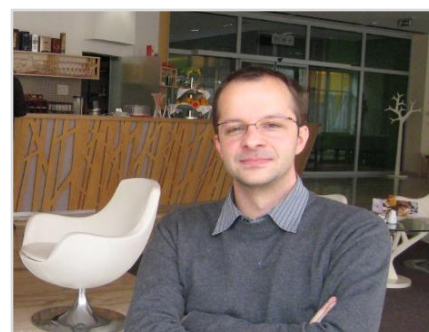
V podjetju Thermana d.d., iz Laškega, so v skladu s strategijo in cilji družbe glede rasti poslovanja, leta 2009 končali celovito informacijsko prenovo. Ta je bila usmerjena v povezano izvajanje storitev ter celovito spremljanje obnašanja gostov. Pridobiti so želeli informacije, na osnovi katerih bodo z namenom povečevanja dobičkonosnosti širili in nadgrajevali ponudbo. »Jaz sem z rešitvijo in našim sodelovanjem zadovoljen. Ko so na obeh straneh pravi strokovnjaki, se cilje da doseči. Želeli smo integriran informacijski sistem, ki služi pridobivanju upravljalških informacij in vodenju poslovnih procesov. Za projekt smo tudi prejeli nagrado Naj e podjetja 2009,« dodaja direktor družbe Roman Matek.



Roman Matek, direktor

## Rešitev

Eden najpomembnejših delov projekta je bila uvedba brezkontaktnih identifikacijskih medijev, s katerimi gost dostopa do vseh hotelskih storitev. V sodelovanju s Špico so vzpostavili hotelski sistem za kontrolo vstopa VingCard, ki se uporablja na vseh točkah interakcije z gosti.



Jernej Gostečnik, vodja informatike

Kartični sistem so najprej namestili za vstop v hotelske sobe, kjer so klasične ključavnice zamenjali z brezkontaktnimi. Z njim so uredili tudi dostop do skupnih prostorov za goste ter ga povezali s hotelski informacijskim sistemom (HIS) Fidelity, bazenskimi sistemi Metra ter s parkirnimi zapornicami Skidata. Z novim sistemom so najprej opremili Hotel Hum nato pa še Hotel Zdravilišče Laško in Hotel Wellness Laško.

## Prednosti za goste

Enoten kartični sistem gostom zagotavlja visok standard storitev. Poleg varnosti in zasebnosti pri uporabi sob ter skupnih prostorov jim omogoča enostaven dostop do varovanega parkirišča in rabo wellness storitev. Z isto kartico lahko tudi brezgotovinsko plačujejo. Gostom za koriščenje gostinskih storitev tako ni potrebno imeti pri sebi gotovine oziroma plačilnih kartic, saj se poraba prek hotelske kartice ali zapestnice samodejno beleži na račun sobe. Ali kot je dejal Jernej Gostečnik, vodja informatike: »Gostu je treba omogočiti prijetno

»Ogromne, težke ključke so zamenjale elegantne in praktične kartice. To je olajšalo delo na recepciji, saj ne potrebujemo več velikih omar za njihovo hrambo. Predvsem pa so hvaležni vsi naši gosti, ker jim težkih obeskov ni treba nositi po žepih.«

Cvetka Jurak, vodja Zdravilišča Laško

*bivanje s čim manj motnjami. Se pravi, da koristi storitve, izvajajo aktivnosti in prehaja skozi prostore nemoteno.«*

## Prednosti za hotel

Z novim kartičnim sistemom so v hotelu bistveno poenostavili večino delovnih postopkov na področju oskrbe gostov, vključno z obvladovanjem varnosti ter vzdrževanjem. Recepcijsko službo so razbremenili ročnega vnašanja podatkov, saj se podatki iz HIS-a neposredno prenesejo v kartični sistem. Tam se samodejno izvede priprava kartic glede na vsebino storitev. Gostom se ob izdaji kartice in zapeljnice za bazenske storitve določi dostop do prostorov in uporabe storitev. V primeru izgube ali zlorabe kartice se lahko preveri, kdo je vstopil v sobo oziroma se hitro izda novo kartico z ustreznimi pravicami. Na ta način se hotelsko osebje bolj posveča gostom, saj imajo zaposleni bistveno manj dela z administrativnimi opravili in ročnim vnašanjem podatkov.

Podatki iz HIS-a služijo oddelku trženja in prodaje za ugotavljanje potrošniških vzorcev in obnašanja gostov. Podrobne podatke, pridobljene prek kartičnega sistema, bodo uporabljali za nadaljnji razvoj klubske ponudbe oziroma kartic zvestobe ter za potrebe ostalih dejavnosti na področju obvladovanja odnosov s strankami (CRM).

## Izboljšanje upravljanja s kadri

Z uvedbo kontrole pristopa Time&Space so omejili dostop gostov do službenih prostorov. Špicin sistem je povezan z Vingcardovim in sicer za potrebe dela čistilk, sobne strežbe in vzdrževanja. S tem je zagotovljena ena točka prijavljanja in osrednji nadzor nad službeno uporabo vseh prostorov.

Prek beleženja delovnega časa v Time&Space so zagotovili točne podatke za obračun plač in optimizacijo dela s kadri. *»Z uvedbo Time & Space smo ogromno pridobili. Prej smo vse ure beležili ročno. Sedaj z avtomatskim beleženjem prihranimo najmanj dan in pol dela na vsakega vodjo,«* je dejala Aleksandra Kok, vodja kadrovske službe.



Cvetka Jurak, vodja Zdravilišča Laško

*»Sistem je transparenten, zaposleni vedo kakšno je stanje njihovih ur, koliko imajo dopustov.*

*Zmanjšalo se je število nadur, obstaja večji red.«*

*Akesandra Kok, vodja kadrovske službe*

V Špici so poskrbeli za integracijo s kadrovskim informacijskim sistemom, kar je poenostavilo delo kadrovske in računovodske službe ter znižalo stroške poslovanja. Milena Horjak, vodja obračuna plač, je ob tem dodala: »Program lahko samo pohvalim. Prej sem potrebovala najmanj en dan, da sem podatke prepisala v program za plače, zdaj to naredim z enim klikom«.

T&S prek planiranja razporedov glede na zasedenost hotelskih kapacitet vodjem različnih služb (kuhinji, strežbi, recepciji, sobaricam, vzdrževalcem) omogoča učinkovito upravljanje s kadri ter tako dodatno znižanje stroškov dela. V nadaljevanju je možno pridobljene podatke uporabiti za spremljanje in nagrajevanje zaposlenih po stroškovnih mestih in prispevati k skupni kakovosti storitev.



Aleksandra Kok, vodja kadrovske službe

V Thermani uporabljajo VingCardove RFID ključavnice in kontrolo pristopa v prostore za goste na osnovi brezkontaktnih kartic Mifare v treh hotelih. Rešitev Time & Space za kontrolo pristopa in evidenco delovnega časa uporablja 700 zaposlenih, od tega 40 vodij delovnih skupin. Rešitev T&S vključuje 4 registratorje delovnega časa (Zone Touch), 8 krmilnikov in 14 brezkontaktnih čitalnikov kartic.



# spica

ŠPICA INTERNATIONAL D.O.O.  
POT K SEJMIŠČU 33  
SI - 1231 LJUBLJANA  
SLOVENIA  
T. +386 1 568 08 00  
F. +386 1 568 08 88  
[WWW.SPICA.SI](http://WWW.SPICA.SI)  
[WWW.SPICA.COM](http://WWW.SPICA.COM)