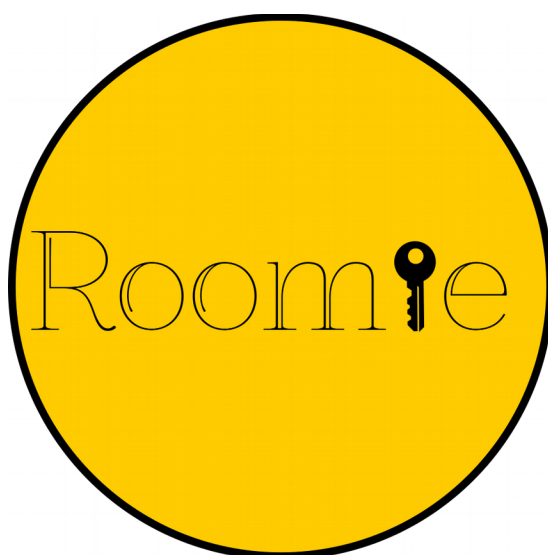


# Oprogramowanie dla Hoteli

## "Roomie"



Filip Michalski

Wrocław 2016



Rynek hotelarski od kilku lat rozwija się bardzo dynamicznie, wdrażając nowe pomysły np. oszczędności wody, usprawnienia rejestracji online czy oferując udogodnienia dla klientów. Według „Raportu 2015 – Rynki Hotelarskie w Polsce” w naszym kraju w I połowie 2015 roku istniało **2 566 hoteli**, **123 037 pokoi** oraz **244 750 miejsc noclegowych**, ta liczba ciągle rośnie, a wraz z nią zwiększa się konkurencja. Niewiele jest hoteli wyróżniających się na tle godnej sobie konkurencji, ponieważ już dawno nie pojawiło się nic na tyle innowacyjnego, by ktoś wcześniej tego nie wymyślił.

Dlatego pojawił się produkt, który wyróżni hotel z tłumu, nada mu status idącego z duchem czasu, umili pobyt gościom oraz zwiększy wygodę obsługi hotelu. **ROOMIE** to obecnie jedyne w swoim rodzaju oprogramowanie dla hoteli, pozwalające na zdalne zarządzanie pokojem przez gości oraz zwiększa kontakt obsługi z klientem.

**Roomie** jest aplikacją na smartfon'y przeznaczoną dla gości zameldowanych w hotelu. Wraz z momentem odebrania klucza do pokoju, gość hotelowy dostaje małą wizytówkę zawierającą informacje o aplikacji, sposób jej ściągnięcia, numer pokoju oraz uniwersalne hasło do aplikacji, pozwalające zarządzać pokojem do momentu wymeldowania.

W momencie, gdy Klient już znajduje się w swoim pokoju i pobrał aplikację na telefon, wpisuje swój numer pokoju oraz hasło zamieszczone na wizytówce. W tym momencie obsługa hotelu na swoim monitorze dostaje informację, że ten klient korzysta z systemu **Roomie**. Ale na czym to właściwie polega?

**Gość Hotelowy**, w hotelu lub będąc poza hotelem, za pomocą aplikacji może:

- Zamówić usługę do swojego pokoju (sprzątanie, doniesienie mydła czy szamponu, poprosić o nowy ręcznik czy wymianę pościeli)
- Zgłosić awarię sprzętu
- Sprawdzić menu restauracyjne
- Poprosić o przygotowanie romantycznej kolacji niespodzianki
- Zamówić taksówkę
- Zarezerwować salę konferencyjną
- Powiadomić hotel o zgubieniu się i wysłać prośbę o pomoc w dotarciu do hotelu
- Sprawdzić lokalne atrakcje oraz jak do nich dotrzeć
- Skontaktować się z recepcją
- oraz zarządzać innymi usługami świadczonymi przez hotel

Te same czynności można wykonać za pomocą smartfonu i aplikacji Roomie w hotelu czy jakimkolwiek innym miejscu na ziemi, gdzie znajduje się dostęp do internetu. Zwiększa to komfort dla Klienta, ponieważ nie każdy posiada numer do Hotelu a aplikację, której użytkowanie jest niesamowicie proste, posiadać będzie każdy gość.



**Obsługa Hotelowa** za pomocą aplikacji może:

- Wysłać zapytanie o godzinę przygotowania śniadania/obiadu/kolacji.
- Przypomnieć o zbliżającym się wydarzeniu lub porze podawania posiłków.
- Nadać komunikat do wszystkich gości z ważną informacją lub poinformować o promocji.
- Po wymeldowaniu sprawdzić za pomocą ankiety zadowolenie klienta z obsługi.
- Powiadomić gościa np. o gotowej sali konferencyjnej lub o kierowcy czekającym przed hotelem.

Wszystko to wykonuje się kilkoma kliknięciami w komputerze recepcji, a informacja przychodzi bezpośrednio na telefon klienta. W momencie wysłania np. przypomnienia o zbliżającej się porze śniadaniowej, telefon gościa zawibruje otrzymując informację, która pojawi się na ekranie blokady oraz w pasku informacji i zostanie tam, aż do momentu zaznaczenia lub usunięcia jej przez gościa.

Według raportu „We Are Social” z 2016 roku 94% Polaków posiada telefony komórkowe, 59% korzysta ze smartfonów, a 24% z tabletów. Z roku na rok liczba osób zmieniających stary telefon na nowy z systemem Android, iOS lub Windows pokaźnie wzrasta- w przeciągu 4 lat ta liczba wzrosła z 25% na 59%. Przedział wiekowy osób korzystających z smartfonów pokrywa się z przedziałem wiekowym osób najczęściej odwiedzających hotele.



Powyższe dane pomagają zrozumieć, o jak dużej ilości odbiorców myślimy.  
Raport „We Are Social 2016”

## ZAGRANICZNI GOŚCIE

Warto zauważyć, iż znaczna część gości hotelowych pochodzi z krajów obcych i co za tym idzie, nie znają dobrze języka polskiego. **Roomie** wychodzi im naprzeciw, oferując pomoc w odnalezieniu miejsc wartych odwiedzenia, lokalnych kawiarni czy restauracji. W przypadku, gdy gość straci orientację w terenie i zgubi się, nie musi szukać pomocy u przechodniów - wystarczy, że w aplikacji wybierze opcję „Zgubiłem się” i zaznaczy jedną z możliwości:

- Wskazanie drogi do hotelu
- Prośba o połączenie z hotelem
- Wskazanie drogi kierowcy taksówki

(informacja w języku polskim z adresem hotelu, którą należy pokazać kierowcy)

Aplikacja może również zawierać zbiór podstawowych zwrotów w języku polskim, które najbardziej przydadzą się w danym mieście.

Przy pierwszym uruchomieniu programu użytkownik ma do wyboru jeden z wcześniej wybranych przez hotel języków, dzięki czemu może użytkować aplikację w swoim ojczystym języku.

Powołując się ponownie na raport „We Are Social” z 2016 roku, trudno pominąć fakt, iż numerów telefonicznych jest o **264 milionów więcej** niż mieszkańców Europy. Bardzo duża część osób posiadających telefony komórkowe nie rozstaje się z nimi nawet podczas odpoczynku, więc na pewno nie rozstaną się z nimi podczas pobytu w hotelu.



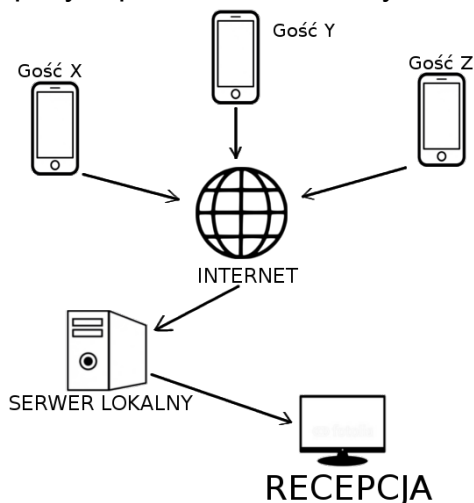
# ZASADA DZIAŁANIA



Podstawowa wersja **Roomie** składa się z dwóch głównych części - z aplikacji na smartfony oraz z serwera obsługującego polecenia od klientów.

Każdy smartfon z zainstalowaną aplikacją łączy się z serwerem i wysyła do niego polecenia wybrane przez użytkownika. Serwer dla każdego połączanego gościa tworzy nowy oddzielny wątek, dzięki czemu zapobiega nakładaniu się na siebie poleceń w przypadku dużego ruchu. Gdy serwer otrzyma polecenie, przetwarza je i wyświetla na komputerze recepcji, zaznaczając jak pilna jest to prośba. Przykładowo komunikat „Zgubiłem się” lub „SOS” będzie zaznaczony jako „pilny” i powinien zostać wyróżniony na tle innych poleceń.

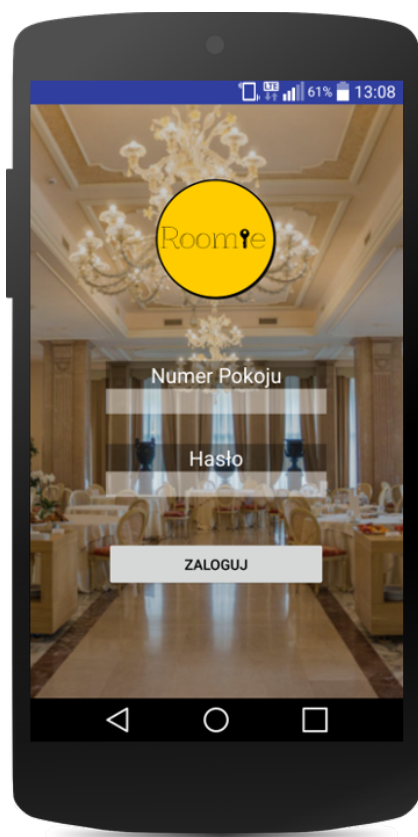
Serwer wszystkie informacje zapisuje do lokalnej bazy danych, dzięki czemu w przypadku przerw w dostawie prądu lub awarii komputera nie traci żadnych informacji.





# DESIGN APLIKACJI

Przy pierwszym uruchomieniu użytkownik ma do wyboru jedną z wielu flag różnych państw, wybierając ją - wybiera język, w którym będzie obsługiwał aplikację. Później pojawia się okno z dwoma przyciskami, jeden dla osób niezameldowanych, przekierowujący do informacji o hotelu, cenniku oraz galerii, drugi zaś dla gości hotelowych przekierowujący na stronę logowania.



Po lewej stronie widzimy przykładowe okno logowania dla gości hotelowych. U góry docelowo znajdować będzie się logo hotelu (teraz znajduje się logo Roomie), zaś w tle wedle wyboru klienta znajdować się może dowolne ujęcie z hotelu.

Gdy klient wpisze nieprawidłowe dane, zostaje o tym poinformowany przez komunikat pojawiający się na środku ekranu.

Podczas gdy użytkownik poprawnie się zaloguje, nie musi robić tego ponownie, ponieważ do momentu wymeldowania się z hotelu - będzie automatycznie łączony ze swoją usługą.



Gdy logowanie powiedzie się, użytkownik zostaje przekierowany na stronę główną zawierającą cztery główne kategorie, takie jak:

- Usługi w hotelu
- Poza hotelem
- Pomoc
- Transport

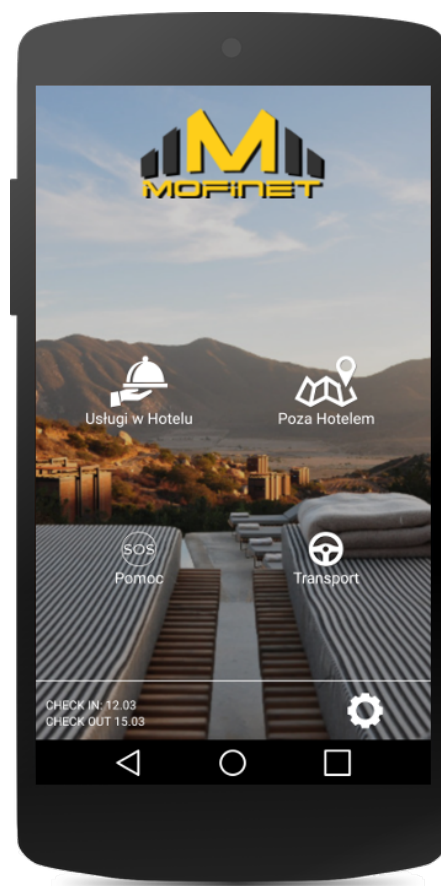
Każdy z tych przycisków przenosi nas do wyboru konkretnej usługi np.:

- Sprzątanie pokoju
- Zgłoszenie awarii
- Prośba o połączenie
- Zamówienie taksówki

...i wiele więcej.

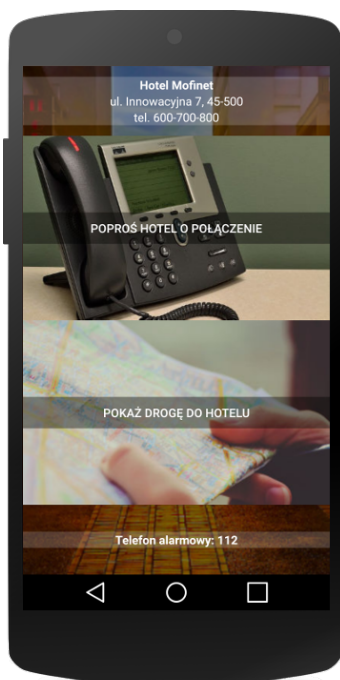
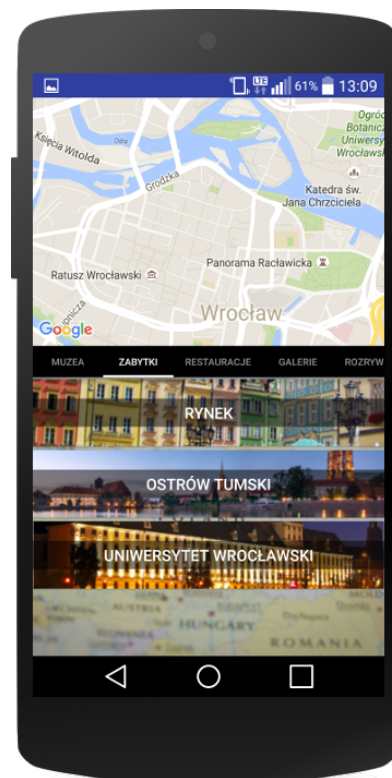
W dolnej części tego ekranu znajdują się informacje o pobycie w hotelu, przykładowo data zameldowania i data wymeldowania z pokoju.

W prawym dolnym rogu znajduje się przycisk ustawień, który przekierowuje nas do strony z ustawieniami, takimi jak: zmiana języka, ustawienia powiadomień, wylogowanie użytkownika, itd.



Ekran wyboru usługi stworzony jest na podstawie kafelkowego menu. Każdy przycisk składa się z zdjęcia reprezentującego usługę oraz tytułu w środkowej części. W momencie wybrania usługi zostajemy przekierowani na stronę z uzupełnieniem szczegółów (m.in. godzina, data, ilość, miejsce) oraz przyciskiem potwierdzającym zamówienie, które pojawia się na komputerze recepcji.

System informujący o zabytkach, restauracjach, muzeach czy galeriach w mieście, znajdujący się pod przyciskiem „Poza hotelem” składa się z kilku segmentów. W górnej części znajduje się interaktywna mapa Google, na której zawsze zaznaczony jest hotel. W dolnej części znajduje się ruchomy element, który reaguje na przesuwanie w lewo oraz prawo. W ten sposób wybieramy kategorię miejsc, która nas interesuje. W każdej kategorii znajdują się najważniejsze atrakcje oraz polecane do odwiedzenia miejsca w danym mieście. Gdy klient wybierze lokalizację, którą jest zainteresowany, na mapie pojawia się droga prowadząca do wybranego punktu.



Dającą poczucie bezpieczeństwa funkcją w aplikacji **Roomie** jest „SOS”, która pokazuje możliwą pomoc w różnych sytuacjach.

W przypadku, gdy ktoś nieznający okolicy zgubi się lub będzie miał bardzo ważną sprawę do obsługi hotelu, a nie zna numeru kontaktowego - wystarczy, że uruchomi aplikację i skorzysta z funkcji „SOS”.

Użytkownik ma do wyboru wskazanie drogi do hotelu (bazując na jego położeniu z GPS) lub poprosić hotel o połączenie. Można też pokazać kierowcy taksówki adres hotelu, umieszczony u góry ekranu, by zawiózł nas prosto na miejsce.

Przedstawione zdjęcia aplikacji są przykładowym projektem, który dostosowany będzie do potrzeb, wymagań oraz wizji klienta.

**Warto zauważyć, iż poza wielkimi udogodnieniami płynącymi z tego oprogramowania, jest to ogromna reklama dla hotelu, jak i atrakcja oraz poczucie bezpieczeństwa dla gości.**



# CO OFERUJE ROOMIE?

By zrozumieć znaczenie i niebanalne możliwości, jakie niesie ze sobą oprogramowanie Roomie prześledźmy przykładowy scenariusz jego działania.

## Gość hotelowy:

1. Rezerwuje miejsce w hotelu
2. Melduje się + otrzymuje wizytówkę z loginem i hasłem do aplikacji **Roomie**.
3. Loguje się do aplikacji i otrzymuje bieżące informacje od obsługi hotelu.
4. Sprawdza Menu restauracyjne oraz wszystkie inne informacje dodane przez hotel, nie wychodząc z pokoju.
5. Jednym kliknięciem zamawia posiłek.
6. Za pomocą aplikacji **Roomie** prosi o zamówienie taksówki.
7. Dostaje informację, że taksówka czeka.
8. Przed powrotem do hotelu za pomocą aplikacji **Roomie** prosi o przygotowanie kolacji w swoim pokoju.
9. W momencie wymeldowania zostaje wylogowany z aplikacji.

## Obsługa hotelu:

1. W momencie zameldowania wydaje wizytówkę z numerem pokoju i unikalnym hasłem do aplikacji **Roomie**.
2. Widzi, którzy goście korzystają z aplikacji, wysyła im powiadomienia lub ważne informacje.
3. W momencie, gdy klient wyśle prośbę lub zamówienie, otrzymuje komunikat, który jest widoczny do momentu usunięcia.
4. Wysyła zapytanie do gościa, nawet gdy ten nie znajduje się w hotelu.

Rozpisując wiele scenariuszy nie jesteśmy w stanie zbadać wszystkich możliwości aplikacji **Roomie**.

# INNE MOŻLIWOŚCI ROOMIE

Roomie jest bardzo elastyczną aplikacją, która może dostosować się do wszystkich wymagań. W przypadku, gdy klient posiada inną wizję komunikacji między recepcją a gościem hotelowym, możemy w bardzo łatwy sposób dostosować aplikację pod życzenie klienta. Roomie może być aplikacją reklamową, zawierającą najważniejsze informacje o hotelu, najnowsze promocje oraz dojazd i kontakt, ale także może być systemem rezerwacji pokoi online lub galerią zdjęć hotelu.



# WYMAGANIA

## Platforma Docelowa

- **Serwer:** Windows 7/8/8.1/10 | Linux
- **Aplikacja:** Android 5.1 – API 22

## Funkcjonalność Produktu

- **Aplikacja** umożliwia
  - Kontakt z recepcją
  - Wskazanie drogi do wybranej z podanych lokacji
  - Zamawianie usług
  - Wezwanie pomocy
  - Zmiana języka interface'u użytkownika
- **Serwer** umożliwia
  - Lokalizacja telefonu gościa w przypadku wezwania pomocy
  - Wysłanie komunikatu na telefon gościa
  - Wysłanie komunikatu do wszystkich gości
  - Zapisywanie preferencji gościa
  - Obsługa zgłoszeń od gości

## Harmonogram Pracy

- **20.10.2016 – 01.11.2016**
  - Interface aplikacji
  - Projektowanie grafiki
  - Strona logowania (bez funkcjonalności)
- **02.11.2016 – 01.12.2016**
  - Program dla recepcji
  - Ustawienie serwera
  - Połączenie aplikacji z serwerem
  - System map do aplikacji
  - Przykładowe miejsca warte odwiedzenia
  - Ulepszenie szaty graficznej
- **02.12.2016 – 15.12.2016**
  - Obsługa komunikatów z aplikacji przez serwer
  - Odbieranie komunikatów przez aplikację
  - Przypisanie funkcjonalności w oknach aplikacji
  - Stworzenie użytkowego intercafe'u serwera
- **16.12.2016 – 5.01.2017**
  - Wykończenie szaty graficznej
  - Usprawnienie funkcji aplikacji oraz serwera
  - Testowanie aplikacji oraz usuwanie błędów

**Repozytorium:** <https://github.com/Filemon279/Roomie>



