

Марко Антонијевић, 011/2022

Драган Лабан, 007/2022

Ђорђе Трифуновић, 001/2022



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

Пословни Процеси у Спа Центру

- Имплементација кроз Апликацију -

Предметни наставник:

Проф. Саша Стаменовић

Студент:

Марко Антонијевић, 011/2022

Драган Лабан, 007/2022

Ђорђе Трифуновић, 001/2022

Крагујевац 2024.

Садржај

Садржај.....	0
1. Увод.....	1
2. Преглед Пословних Процеса у Спа Центру.....	1
3. Управљање Резервацијама и Терминима.....	1
3.1. Онлајн Резервације.....	1
3.2. Потврда и Подсетници.....	1
3.3. Управљање Листама Чекања	1
4. Управљање Особљем	2
4.1. Распоред Рада.....	2
4.2. Праћење Перформанси	2
5. Управљање Инвентаром.....	2
5.1. Праћење Залиха	2
5.2. Управљање Набавком.....	2
6. Финансијско Управљање.....	2
6.1. Рачуноводство и Фактурисање	2
6.2. Извештавање и Анализа	2
7. Маркетинг и Односи са Клијентима	3
7.1. CRM Систем.....	3
7.2. Маркетиншке Кампање.....	3
8. Праћење Задовољства Клијената.....	3
8.1. Повратне Информације	3
8.2. Анализа Задовољства.....	3
9. Закључак	4

1. Увод

Дигитализација и аутоматизација пословних процеса постали су кључни за ефикасно управљање у индустрији услуга, укључујући спа центре. Имплементација софтверске апликације може значајно побољшати ефикасност, корисничко искуство и оперативну контролу. Овај документ детаљно описује како су пословни процеси једног спа центра обрађени и аутоматизовани путем специјализоване апликације.

2. Преглед Пословних Процеса у Спа Центру

Спа центри се суочавају са низом пословних процеса који укључују:

- Управљање резервацијама и терминима
- Управљање особљем
- Управљање инвентаром
- Финансијско управљање
- Маркетинг и односи са клијентима
- Праћење задовољства клијената

3. Управљање Резервацијама и Терминима

3.1. Онлајн Резервације

Апликација омогућава клијентима да врше резервације онлајн путем веб портала или мобилне апликације. Систем обезбеђује реал-тима ажурирање доступности термина, омогућавајући клијентима да бирају услуге, терапеуте и термине који им одговарају.

3.2. Потврда и Подсетници

Аутоматски системи за потврду резервација путем имејла или СМС-а значајно смањују број пропуштених термина. Апликација такође шаље подсетнике клијентима дан пре заказаног термина.

3.3. Управљање Листама Чекања

У случају попуњених термина, клијенти могу бити стављени на листу чекања. Систем аутоматски обавештава клијенте уколико се ослободи термин.

4. Управљање Особљем

4.1. Распоред Рада

Апликација омогућава менаџерима да креирају и управљају распоредима рада запослених, узимајући у обзир доступност и преференције запослених. Запослени могу прегледати своје распореде путем мобилне апликације.

4.2. Праћење Перформанси

Интеграција са системима за праћење перформанси омогућава менаџерима да анализирају рад запослених, укључујући број обављених третмана, повратне информације од клијената и остале релевантне метрике.

5. Управљање Инвентаром

5.1. Праћење Залиха

Апликација аутоматски прати стање залиха производа и материјала, шаље обавештења када залихе падну испод одређеног нивоа, и омогућава лако наручивање нових производа.

5.2. Управљање Набавком

Модул за набавку омогућава праћење наруџби, добављача и испорука, осигуравајући да су сви потребни ресурси доступни на време.

6. Финансијско Управљање

6.1. Рачуноводство и Фактурисање

Апликација омогућава аутоматизовано фактурисање клијентима, праћење уплата и управљање рачуноводственим евиденцијама. Интеграција са банкарским системима омогућава лакше праћење прилива и одлива новца.

6.2. Извештавање и Анализа

Менаџери имају приступ детаљним финансијским извештајима и аналитикама, што им помаже у доношењу информисаних пословних одлука.

7. Маркетинг и Односи са Клијентима

7.1. CRM Систем

Систем за управљање односима са клијентима (CRM) омогућава праћење историје интеракција са клијентима, преференција и повратних информација, чиме се побољшава персонализација услуга.

7.2. Маркетиншке Кампање

Апликација подржава креирање и праћење маркетиншких кампања путем имејла, СМС-а и друштвених мрежа, омогућавајући сегментацију клијената и персонализоване понуде.

8. Праћење Задовољства Клијената

8.1. Повратне Информације

Клијенти могу давати повратне информације путем апликације након сваке посете. Ове информације се анализирају како би се идентификовале области за побољшање.

8.2. Анализа Задовољства

Апликација пружа алате за анализу задовољства клијената, укључујући анкете и оцене услуга, што помаже менаџменту у доношењу одлука о унапређењу услуга.

9. Закључак

Имплементација апликације за управљање пословним процесима спа центра доноси значајне предности, укључујући повећану ефикасност, бољу организацију, побољшано корисничко искуство и већу контролу над пословањем. Кроз аутоматизацију кључних процеса, спа центри могу боље одговорити на потребе својих клијената и тржишта, осигуравајући дугорочан успех и одржив раст.

Овај документ пружа свеобухватан преглед начина на који апликација може трансформисати пословање спа центра, чинећи га ефикаснијим и конкурентнијим на тржишту.