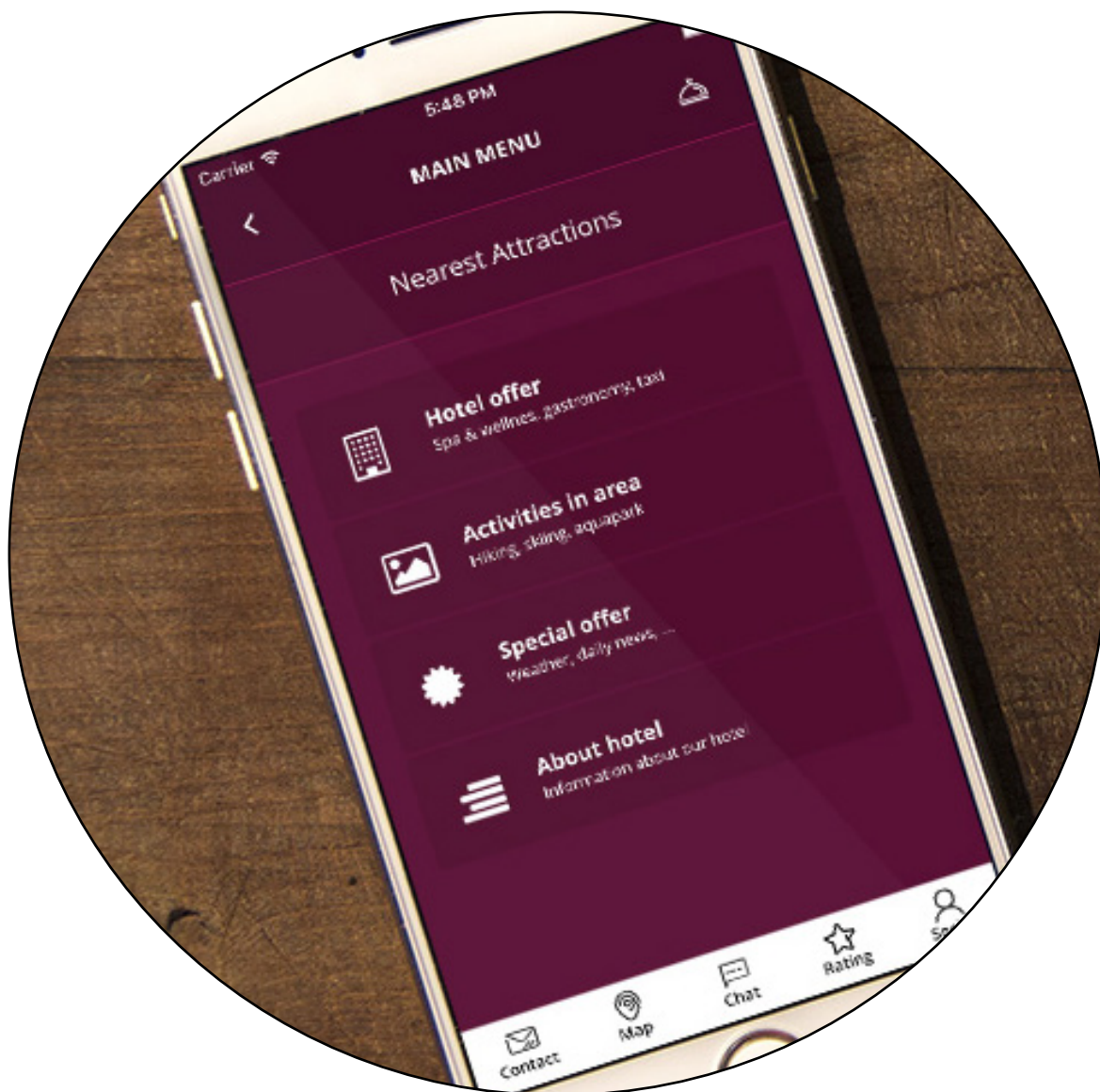


Aplikácia RoomAssistant pripraví hotely na smartfónovú generáciu

Frustrácia a nespokojnosť môžu byť hnacím motorom k vytvoreniu zaujímavého IT projektu. Chalanov zo spoločnosti **MVI** unavovalo vyčakávanie na recepciách hotelov. Vzišiel z toho **RoomAssistant**, smartfónová aplikácia, ktorá uľahčuje interakciu hotela s hosťom. Ten v nej môže, okrem iného, komunikovať s recepciou, ktorá takýmto spôsobom promptne a nevtieravo zareaguje na jeho požiadavky.





Matej Majzel
(CEO)

Študuje posledný ročník na Fakulte elektrotechniky a informatiky Technickej univerzity v Košiciach. Je fanúšikom moderných technológií, Star Wars a strategických hier. Vizionár s pragmatickým a rozvážnym myslením.



Lukáš Bednár
(Obchodný riaditeľ)

Študoval na Obchodnej akadémii v Poprade a BIVŠ v Banskej Bystrici. Po skončení kariéry rozhodcu ľadového hokeja začal podnikáť s čipovými identifikačnými technológiami. Bavia ho nové výzvy a projekty. Miluje šport a New York.



Lukáš Kakalejčík
(Marketingový špecialista)

Venuje sa otázkam spojených s moderným marketingom, predajom, rozvojom podnikania a ich analýzou. Pôsobí aj ako interný doktorand na Ekonomickej fakulte Technickej univerzity v Košiciach. Milovník talianskej kuchyne a dobrej knihy.

Pre koho je aplikácia RoomAssistant určená?

Lukáš Kakalejčík: RoomAssistant je aplikácia pre hotelových hostí. Vďaka nej majú všetky služby hotela vo svojom smartfóne alebo tablete. Hoteloví hostia však nie sú našou cieľovou skupinou, sú iba konečnými používateľmi. Aplikácia je primárne určená pre hotely s väčším počtom izieb a širšou škálou služieb, o ktorých väčšinou hoteloví hostia nevedia.

Prečo ste sa pustili do tohto projektu? V čom vidíte jeho pridanú hodnotu?

Matej Majzel: Naša spoločnosť pracuje na množstve projektov, pričom RoomAssistant je len jeden z nich. Kvôli týmto

projektom sme veľa cestovali a po príchode do hotela sme si začali všimnúť niektoré veci, ktoré nám vyslovene vadili. A určite vadili viacerým ľuďom. Bolo to napríklad nekonečné čakanie na recepcii kvôli drobnosti. Informácie rozhádzané v 10 brožúrach, ktoré sa nám nechcelo čítať. Ak niečo nefungovalo, nemali sme dostatočne dobrý kanál na to, aby sme to vyriešili. Aplikácia je teda postavená na základe frustrovaných hostí a odráža reálne problémy, s ktorými sa hostia stretávajú počas svojich pobytov.

Lukáš Bednár: Pridanú hodnotu pre hotely vidíme v 3 oblastiach. Prvou, už spomínanou, je kontakt s hosťom v reálnom čase

a eliminácia jeho čakania. Za ďalšiu dôležitú vec považujeme možnosť zvýšiť predaj hotelových služieb prostredníctvom upsellu. Aplikácia slúži ako ďalší propagačný kanál, ktorý má hotel k dispozícii. Tým, že má hosť svoj smartfón väčšinou vždy pri sebe, správa z hotela ho zastihne všade, vďaka čomu neprehliadne žiadnu novinku či špeciálnu ponuku. Tretím hlavným prínosom je možnosť učiť sa na základe spätnej väzby od hostí – zistiť, čo robia dobre a v čom by sa mali zlepšiť. Hotely tak dokonca dokážu identifikovať nespokojných hostí a pokiaľ odídu, vedia ich nespokojnosť premeniť na spokojnosť.

Ako to teda funguje v praxi?

Lukáš Kakalejčík: Keď hosť príde do hotela, počas check-inu obdrží od recepcnej uvítací list s krátkym personalizovaným privítaním. List obsahuje aj odkaz na stiahnutie aplikácie z Obchodu Play alebo AppStore a kľúč k aktivovaniu aplikácie. Po zadaní kľúča aplikácia spáruje hosťa s konkrétnym hotelom. Znamená to, že aplikácia sa automaticky prispôsobí hotelu, v ktorom sa hosť nachádza – farbami, logom a samozrejme ponukou. Hosť si tak nemusí sťahovať 10 aplikácií, stačí mu jedna. Bude ju poznať aj z iných hotelov. Z tohto dôvodu bude menej ostýchavý pri jej používaní.

Ak je už hosť prihlásený v aplikácii, má celý hotel doslova poruke. Stačí pár krát ťuknúť a vybaví všetko, čo potrebuje. Môže si rezervovať služby, ktoré hotel ponúka – napríklad masáž, či raňajky. Môže si vyžiadať hotelový alebo upratovací servis, taxík či budenie telefónom. V časti feedback môže hotelu poskytnúť spätnú väzbu, napísať pripomienku či vyjadriť pochvalu. Časť sociálne siete mu pomôže spojiť sa s hotelom napríklad prostredníctvom Facebooku či Twitteru a pochváliť sa svojim kamarátom s tým, kde sa práve nachádza.

Ďalšou dôležitou funkciou je live chat, vďaka ktorému môže hosť priamo osloviť recepciu či iné oddelenie. Hostia môžu využívať 2D a 3D mapy počas prechádzky po okolí. Samozrejmosťou sú taktiež kontakty na hotel a prehľad objednávok hosťa.

Po ukončení pobytu sa aplikácia hosťovi vypne a spustí sa s novým, platným kľúčom od hotela. Po vypnutí aplikácie má však hosť prístup k hotelom, ktoré v minulosti navštívil a môže si prezrieť ich aktuálnu ponuku, niečo sa ich opýtať, či zarezervovať si izbu na ďalší pobyt.

Je vaša aplikácia nachystaná vyslovene pre slovenský trh?

Lukáš Bednár: Aplikáciu sme primárne nepripravovali pre Slovensko. Veľa našich známych z odvetvia nás od toho odrádzalo. Napriek tomu sme sa rozhodli slovenský trh osloviť – veď sme Slováci, tak prečo nie? A veľmi milo nás prekvapil záujem hotelierov aj na našom trhu. Tieto stretnutia nám odhalili veľa úskalí a problémov hotelov, vďaka čomu sme schopní prispôbiť aplikáciu tak, aby sa presadila na zahraničných trhoch.

A ako sa jej darí presadiť sa?

Lukáš Kakalejčík: Aplikácii sa vskutku darí. Dôvodom je, že ľudia do mesta nechodia kvôli hotelu, ale kvôli iným veciam (s výnimkou kúpeľov). Hostia si chcú pozrieť, čo mesto ponúka, chcú si zalyžovať, okúpať sa pri mori. Keď niečo od hotela potrebujú, majú na to našu aplikáciu. Tá funguje tak v hoteli, ako aj mimo neho. Znamená to, že hosť si môže pohodlne vybaviť všetko, čo potrebuje. A toto pohodlie hotelovým hosťom imponuje.

Kde momentálne vidíte cestovný ruch na Slovensku?

Lukáš Bednár: Z toho, čo sme na Slovensku videli (navštívili sme vyše 100 hotelov), vieme povedať, že slovenské hotelierstvo je v rozkvetu. Začína nasledovať svetové trendy a chápe ich

dôležitosť. Samozrejme, stále je veľa toho, čo sa dá zlepšiť, čo sa dá naučiť od iných krajín.

Existuje na trhu podobná aplikácia?

Matej Majzel: Chceli by sme povedať, že nie, no samozrejme, úplne originálnych produktov je na svete už málo. Väčšina hotelových aplikácií však ponúka iba rezervovanie hotela, poprípade check-in a check-out a nestarajú sa o hostí počas ich pobytu.

Lukáš Kakalejčík: Vo svete existuje niekoľko konkurenčných firiem. Konkurencia je zdravá a pomáha firmám viac pracovať na svojom riešení. Nie je ale veľká a v porovnaní s počtom hotelov na svete je tento trh veľmi zaujímavý, pričom ho zatiaľ neobsadil žiadny významný hráč. Z konkurencie sa samozrejme netešíme, na druhej strane nás však ženie vpred a núti nás prichádzať s novými riešeniami.

Pracujete na nejakých nových funkciách aplikácie?

Matej Majzel: RoomAssistant je už hotový produkt. Avšak stále máme kopolu inšpirácie na ďalšie funkcie, na ktorých sústavne pracujeme. Zo všetkých námetov sa však tešíme a veríme, že nám pomôžu jednak zlepšiť skúsenosť hostí, a zároveň nám pomôžu udržať sa medzi stále rastúcou konkurenciou.

S čím ste mali na začiatku najväčší problém? Financie, nápad, príprava aplikácie?

Lukáš Bednár: Samozrejme, najväčším problémom boli financie. Vývoj aplikácie totiž nie je lacný a stále sa dostávame k novým nápadom na jej



zlepšenie, čo by sme bez kvalitných vývojárov nedokázali. V súčasnosti je však našim investorom Neology Ventures, vďaka čomu sme tento problém čiastočne potlačili.

Lukáš Kakalejčík: Okrem toho za náš problém považujeme aj formu predaja aplikácie. Skúšali sme rôzne formy predaja a osobný predaj sa nám javí ako najefektívnejší. S tým sa spája to, že na prienik na zahraničné trhy potrebujeme ľudské zdroje priamo na mieste. Problémom je v tomto prípade nábor ľudí.

Aké špecifiká má podnikanie v IT oblasti zameranej na aplikácie?

Matej Majzel: V rámci všetkých systémov, ktoré vyvíjame, si všimame, že aspekt užívateľskej skúsenosti je niečo, na čo musíme brať ohľad v každom jednom kroku. Nestačí, aby bol systém prínosom. Musí byť taktiež ľahko použiteľný. Špecifikom je preto dôsledné testovanie, no nie medzi sebou, ale

medzi reálnymi užívateľmi, čo nám často sťažuje prácu.

Okrem toho podnikanie v IT sektore so sebou prináša ťažkosti v hľadaní kvalitnej pracovnej sily. Tým, že všetko primárne leží na vývoji, sú pre nás kvalitní programátori nevyhnutnosťou, pričom je ich v našom okolí nedostatok.

Čo budúcnosť?

Lukáš Bednár: Okrem spomínaných pripravovaných funkcií sa snažíme presadiť na rozličných trhoch. Aktuálne budujeme náš tím tak, aby sme boli schopní plne obsluhovať trhy Talianska, Nemecka, Španielska, Veľkej Británie, Francúzska, Turecka a Singapuru. Okrem toho pripravujeme množstvo spoluprác priamo so spoločnosťami, ktoré vyvíjajú iné, suplementárne softvérové riešenia pre hotely (PMS systémy, channel manažérov).

Rozhovor pripravila Jana Katreniaková

