

УДК 615.83

Стукальська Н.М.,

Кудлай А.А.,

Калініченко Т.П.

ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ ЕКРАНІВ

“DIGITAL SIGNAGE” В ГОТЕЛЯХ

Національний університет харчових технологій,

Київ, Володимирська 68, 01601

Stukalskaya N.N., Kydlay A.A., Kalinichenko T.P.

DIGITAL SCREENS “DIGITAL SIGNAGE” IN THE HOTELS

National University of Food Technologies, Kyiv, Vladimir st.68, 01601

Стаття присвячена перспектив використання мультимедійних екранів в закладах готельно-ресторанного господарства. Розглядаються переваги та цілі встановлення мультимедійних екранів в певних зонах та наведено приклади декількох готелів, що зробили крок до інновації – встановили Digital Signage. Надається інформація про те, як залучити чи зацікавити гостя, який відвідує заклад готельно-ресторанного господарства, за допомогою цифрового екрану. Розглянуто переваги встановлення мультимедійних екранів в готелях та ресторанах, а також функції використання Digital Signage.

Ключові слова: *цифрові екрани, Digital Signage, готелі.*

DIGITAL SCREENS “DIGITAL SIGNAGE” IN THE HOTELS

The article focuses on the impact of multimedia screens on the operation of the accommodation. It also discusses the advantages and purposes of establishment of multimedia screens and a few examples of hotels that have taken the step to innovation – mounted Digital Signage. In addition, you can learn how to attract or be of interest to the guest who visits your school, with the help of digital screen.

Considered the advantages of the installation of multimedia screens in hotels and restaurants, as well as functions using Digital Signage.

Key words: digital screens, Digital Signage, hotels.

Постановка проблеми.

На початку XXI століття увесь цивілізований світ дізнався, що таке digital signage. Поодиноким впровадженням цифрових технологій продемонструвало їх колосальний потенціал для рекламно-інформаційного бізнесу. Ефективність застосування аудіовізуальних технологій у сфері товарів і послуг, визнана всім цивілізованим світом, визнали й у нас. Сьогодні український ринок digital signage знаходиться на стадії активного розвитку. Незаперечним фактом є все більш глибоке проникнення Інтернету в наше життя. На готелях це відбулося новою обов'язковою характеристикою – наявністю на їхній території спрощеного доступу до мережі Інтернет. 50% гостей сайтів пошуку готелів визначають Wi-Fi як важливий фактор майбутнього місця розташування. Гості подорожують не тільки з ноутбуками, але й із планшетами та смартфонами. Для маркетингового бюджету готельєрів це означає, що Інтернет – головне джерело клієнтів у наші дні, адже кількість Інтернет-реклами збільшується навіть на падаючому ринку та є чи не єдиним інструментом, який може гарантувати появу гостя в готелі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогоднішній день чимало праць присвячені застосуванню цифрових екранів у готельно-ресторанному господарстві, застосуванню PR-технологій та інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі. Серед науковців, які працюють над дослідженнями в сфері готельно-ресторанного господарства доцільно відмітити таких, як Л. О. Іванова, В. О. Лук'янов, О. Ф. Мор-гун, Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, К. М. Прохоренко, Х. Й. Рог-лев, С. І. Руденко, С. В. Скибинський, К. С. Федосова та інші. Але щодо сучасних інноваційних підходів розвитку готельного бізнесу, зокрема особливостей функціонування та розвитку готелів з урахуванням Інтернет-технологій, тенденцій digital-ринку необхідно відмітити мізерну кількість наукових праць.

Мета статті. Розглянути теоретичні та практичні аспекти застосування Digital Signage в готельному бізнесі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Конкуренція в готельному бізнесі постійно зростає. Сьогодні для гостей готелі пропонують великий асортимент додаткових послуг та напрямностей самих готелів, тому для залучення клієнта і його утримання критично важливо виділити певний готель і зберегти інтерес до нього.

Широкий асортимент послуг спонукає гостя до покупки різноманітних додаткових послуг, але більшість рішень про покупку приймаються відвідувачем безпосередньо в готелі. Відповідно до цих завдань, фактичним завданням готельєрів являється спочатку перетворити «відвідувача» в «покупця», а потім збільшити кількість куплених додаткових послуг.

Правильний мерчандайзинг грає в рішенні цієї задачі критично важливу роль. Однак, складність і висока вартість виробництва, логістики та монтажу традиційних рекламних матеріалів змушує ритейлерів проводити масштабні, але однотипні рекламні кампанії з мінімальною адаптацією під індивідуальні особливості регіону або міста.

До цього слід додати загальні для галузі проблеми з відповідністю якості та наповнення рекламних матеріалів: деформація розмірів, що не читабельні тексти, постійні правки в ціноутворенні на конкретні групи послуг. Результат виливається в істотні витрати бюджету на невикористані матеріали, втрачені можливості залучення клієнтів і навіть втрату існуючого інтересу через неясність гасел. Це, ймовірно, одна з найбільших проблем традиційних рекламних кампаній: покупців бомбардують десятками маркетингових слоганів, багато з яких просто губляться в масі інших.

Для вирішення даної проблеми, а саме залучення споживача до готелю використовують цифрові медіа систем DIGITAL SIGNAGE

Пропоноване SystemGroup рішення дозволить отримати ряд вагомих вигод з точки зору маркетингової діяльності готелю:

- збереження часу і грошей;

- цифрова реклама на екранах дозволяє проводити рекламні кампанії, націлені на збільшення кількості покупців послуг готелю і перетворення їх в реальних покупців;
- використання цифрових медіа систем Digital Signage дозволить знизити витрати на додатковий персонал або послуги сторонніх організацій, необхідні при розміщенні або заміні традиційних рекламних матеріалів;
- скорочення витрат;
- грамотна концепція цифрових систем дозволяє готелям використовувати існуючі медіа активи і швидко створювати новий контент.

А для готелів застосування Digital signage має свої певні переваги:

- привертає увагу гостей, які знаходяться в ліфті;
- вражає відвідувачів інноваційним рішенням;
- інформує і розважає гостей готелю;
- рекламує послуги і продукти;
- відео-гід для гостей готелю.

Поняттям Digital Signage позначають практику застосування цифрових і мультимедіа дисплеїв для демонстрації інформації, реклами та іншого контенту в громадських місцях. Технологія передбачає використання екрану з високою роздільною здатністю і персонального комп'ютера або іншого плеєра для управління контентом на екрані[4].

У всіх суспільних зонах готелю – біля стійки розміщення, в лобі-барах, ліфтах, зонах відпочинку (СПА, фітнес, басейн), територіях ділової активності (переговорні кімнати, зали для конференцій, бізнес-центр) – встановлюються екрани. Дисплеї різного розміру і типу монтуються всередину стін і меблів, декоруються в елементи інтер'єру або встановлюються у вигляді окремо розташованих інформаційних стендів і кіосків. Вони транслюють текстові та графічні об'яви, фотографії, слайди, відеоролики і природне живе відео з високою роздільною здатністю HD, що дозволяє створити привабливу

рекламну кампанію усередині готелю. Розмістивши мережу табло у всіх доступних місцях готелю, можна без допомоги консьєржа направити гостя в конференц-зал, ресторан готелю, басейн. Або використовувати для цього консьєрж-сервіс.

Можливість регулярно і швидко оновлювати контент – одна з найважливіших вимог у напруженому готельному середовищі. За допомогою систем управління Digital Signage готельні мережі можуть користуватися потужним інструментом публікації та контролем доступу користувачів. У такому випадку персонал готелю отримує можливість легко публікувати шаблони і контент згідно індивідуальним правам доступу. Дисплей з контентом можна запланувати на місяці вперед або змінити за потребою. Інтернет-стрічки оновлюються автоматично: розклад прибуття і вильоту літаків, прогноз погоди, міжнародні новини, курс валют.

Серед головних переваг Digital Signage — охоплення аудиторії і безпосередня можливість впливати на споживачів певним контентом в бажаному місці в потрібний час. Гарний відеоролик, що рекламує затишну атмосферу і вишукану кухню ресторану готелю, за кілька секунд може вирішити долю романтичної або ділової вечері туриста або бізнесмена прямо біля стійки реєстрації. Поки гостя поселяють в номер, відвернути і захопити в потрібному напрямку його увагу можна за допомогою невеликої цифрової вивіски.

Текстові та графічні оголошення, фотографії, слайди, відеоролики і природне живе відео з високою роздільною здатністю HD дозволяють створити привабливу і, що найголовніше, ненав'язливу рекламну кампанію усередині готелю. Цифрові вивіски покращують зв'язок з гостем, на відміну від традиційних маркетингових матеріалів цей процес може бути автоматизований для передачі потрібної інформації в потрібний час і в безліч місць одночасно. По суті, це один з ключових елементів системи CRM (від англ. Customer Relationship Management System – система управління взаємодією з клієнтами) для готелю.

Корпоративна інформаційна система здатна вирішити відразу декілька важливих питань: підвищення рівня продажів, оптимізація маркетингових витрат; поліпшення якості та швидкості обслуговування клієнтів і ряд інших.

Розглянемо результати діяльності застосування цифрових екранів Digital Signage в закордонних готельних мережах і виявимо позитивні моменти.

Готель «Дель Коронадо» у Каліфорнії вперше застосував цифрові екрани в 213 році. І з тих пір зарекомендувала себе, як ефективна система ретрансляції інформації про нерухомість та послуги в динамічному візуальному форматі.

Курорт в змозі відслідковувати використання конкретних QR-кодів, результатів спеціальних пропозицій, розміщених в налагоджуваному тікері та інших частинах екрану, і кількість карт, завантажених на смартфони користувачів.

Дані показують, що дуже великий відсоток гостей використовує не тільки екрани-навігатори, але й електронною поштою відправляють карти в свої телефони. Це покращує загальне враження гостя готелю, і говорить про успіх установки.

У мережі готелів та ресторанів Van der Valk у Європі (Нідерланди, Німеччина, Бельгія, Іспанія, США, Франція та на Кариби) використання цифрових екранів допомагає усунути величезну витрату паперу і підтримувати зелене середовище.

Завдяки використанню цифрових вивісок, готель створив відточений, сучасний образ. Нова система відображення інформації досить проста і зрозуміла персоналу готелю, щоб підтримувати і оновлювати її самостійно без необхідності використання дорогих контрактів на обслуговування та утримання. За допомогою нової системи, персонал витрачає набагато менше часу, координуючи розклад конференц-залів та готельні події.

З квітня 212 року в готелі «Прем'єр Палац», Київ, Україна встановлено три цифрових лайтбокси і шість екранів у ліфтах, а через рік впровадили систему «Віртуальний консьєрж-сервіс». Щодня на дисплеях оновлюють інформацію про погоду, курс валют, акції в ресторанах і барах, а також транслюють

іміджеву відеорекламу. Застосування цифрових екранів призводить до залучення уваги гостя готелю, що спонукає збільшенню великої кількості гостей, особливо в ресторані готелю.

Технології Digital Signage працюють у стабільному, передбачуваному режимі, не завантажують непотрібними турботами обслуговуючий персонал, завдяки чому постояльці та гості готелів отримують висококласний сервіс

Висновки. Технології Digital Signage працюють у стабільному, передбачуваному режимі, не завантажують непотрібними турботами обслуговуючий персонал, завдяки чому постояльці та гості готелів отримують висококласний сервіс. На сьогоднішній день аудіовізуальні вивіски можуть працювати в єдиному комплексі з різними системами управління готелем. Одним натисканням на кнопку можна передавати інформацію в будь-яке приміщення готелю, де встановлений об'єкт Digital Signage.

За допомогою мережі Digital Signage відвідувачі готелю можуть дізнатися про додаткові послуги, що надаються працівниками готелю. Цифрові вивіски в готелі надають інформацію на сучасному рівні, зменшуючи витрати на друк плакатів та листівок.

Список літератури

1. Digital Signage в готелях [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://digitalsignage.net.ua/2012/03/digital-at-the-hotel-2/>
2. Інновації в готельному бізнесі [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://digitalsignage.net.ua/2014/02/innovation-in-hotel-business-2/>
3. Digital Signage – Вікіпедія [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Digital_signage
4. Digital Signage [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.prestigio.ua/catalogue/Digital_Signage